

# 澎湖縣政府衛生局單一服務窗口作業注意事項

壹、澎湖縣政府衛生局（以下簡稱本局）為提升服務台服務品質，特訂定本注意事項。

貳、單一服務窗口工作內容

一、接待引導洽公民眾。

二、解答衛生相關詢問事項。

三、提供機關電話號碼及位置指引。

四、供應禁菸標誌及宣導資料索取。

五、提供各類申辦書表索取並指導填寫（如：檔案閱覽抄錄複製申請）。

六、協助注意機關門戶安全，如發現可疑人物（如酒醉、精神異常、語無倫次…等）進入，應立即通報政風室處理。

七、剪報（影印有關本局報導之當日報紙資料，黏貼於陳核表，再陳相關科室及主管批閱）。

八、其他臨時交辦事項。

參、工作人員應注意事項

一、工作人員服裝儀容應合宜，並配戴識別證。

二、服務台標示工作人員名牌並保持櫃台整潔。

三、工作人員應瞭解當日機關各項會議、活動時程及各項業務情形，以便答詢或引導。

四、工作人員服勤時態度應溫和，經常保持微笑，答詢詳盡。

五、工作人員服值勤時不得有看報、飲食、聊天、化妝等情形。

六、服務台人員因事離位時，應先覓妥代理人。

七、工作人員應將服務量填註於統計表並簽名備查。

八、如有疑似可疑人物進入（如酒醉、精神異常、語無倫次…等），立即通報政風室處理。

肆、獎懲

本局單一服務窗口服務人員應切實依本注意事項執行相關服務事宜，如有違反且情節重大者，將依「澎湖縣政府暨所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」及「澎湖縣政府及所屬各機關學校臨時人員進用及管理要點」處理。

伍、本注意事項經核定後實施，如有未盡事宜得依實際需要修正或另行補充規定。