

行政院農業委員會台南區農業改良場

『農友暨消費者服務』標準作業程序

作業名稱	作業方法	注意事項
農友暨消費者來電	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於 3 響鈴內接聽電話為原則，報明本機關名稱，並說「您好」、「早安」等問候語。 2. 釐清問題屬性，可立即處理案件，立即答覆（或一天之內）。 3. 不能立即處理案件，依問題屬性分送相關課、室、分場、工作站，儘速予以答覆。 4. 依諮詢內容填妥諮詢表各項資料。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對所詢問問題無法立即回覆時，應委婉告知並轉請相關承辦人員解答。 2. 未能依限答覆案件，應先委婉告知諮詢者並預告辦結時間。
農友暨消費者來訪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動詢問並請就座。 2. 釐清問題屬性，可立即處理案件，立即答覆，或依諮詢者需求提供參考資料。 3. 對所提問題非個人所能解答時，應委婉告知並轉請相關承辦人員解答。 4. 依諮詢內容填妥諮詢表各項資料。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 若相關承辦人員因事未能解答，應主動留言以便承辦人員回覆。 2. 未能依限答覆案件，應先委婉告知諮詢者並預告辦結時間。
農友暨消費者信件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 釐清問題屬性，可立即處理案件，立即答覆（或一天之內）。 2. 不能立即處理案件，依問題屬性洽請適宜課、室、分場、工作站協助答覆。 3. 依諮詢內容填妥諮詢表各項資料。 	未能依限答覆案件，應先委婉告知諮詢者並預告辦結時間。
農友暨消費者電子郵件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 隨時檢視服務信箱收取信件。 2. 釐清問題屬性，可立即處理案件，立即答覆（或一天之內）。 3. 不能立即處理案件，依問題屬性轉寄適宜課、室、分場、工作站協助答覆。 	未能依限答覆案件，應先委婉告知諮詢者並預告辦結時間。
服務案件統計	每月檢視服務案件，製作服務案件統計表。	依問題屬性分類統計。
辦結案件彙整	定期彙整辦結案件，張貼本場網站供查閱。	依問題屬性分類彙整。