



## 西雅圖市政府 客戶服務發起計畫 (Customer Service Initiative) 概述

西雅圖市政府的主要工作是為其客戶——西雅圖市民提供高品質的基本服務。客戶有權享有快速、高效並易於獲得的基本服務——從水電、道路到公共安全。每年，市政府接到 1 千萬個市民求助電話，和幾百萬封電子郵件和信件。其中有些要求得到了妥善解決，但是還有太多的要求沒有被處理好。

### 存在的問題

西雅圖市目前的客戶服務系統存在官僚主義和效率低下的問題。其客戶面臨著 3 種無奈:

- **他們不知道要打哪個電話。** 藍頁上列出的電話號碼超過 1000 個，客戶常常得猜測應該撥打哪個號碼，在令人沮喪的“電話樹”上查找，或者得到的只是無人接聽的電話留言。
- **無法保證他們將得到幫助。** 由於市政府分散的客戶服務方式，客戶不能確定是否有人在處理他們的要求，並確保解決他們的問題。
- **當市政府失職的時候，沒有問責制度。** 由於無法檢查執行情況，市政府不知道哪裡成功，哪裡失敗，也不知道怎樣才能做得更好。

市政府如希望提供最好的客戶服務，必須:

- **提高便捷性。** 市政府必須讓所有市政服務易於被所有客戶找到和使用。
- **提高效率。** 市政府必須有效地解決客戶的服務要求，檢查其狀態，並讓客戶知情。
- **改進問責制和執行情況。** 市政府必須通過收集和報告服務資料，來改進其問責制和執行情況，讓客戶知道市政府應他們的要求會採取哪些行動。

2007 年 8 月發佈的一份客戶服務調查結果顯示，有近百分之九十的居民認為，西雅圖市政府應為非緊急情況使用單一的電話號碼。而且，四分之三的居民贊成把稅款用於建立這個系統。

### 客戶權利法案 (A Customer Bill of Rights)

考慮到要提供高品質的客戶服務必須三管齊下，市政府必須基於以下指導原則制定明確的標準和目標:

- **簡單並易於理解。** 市政府的產品和服務應該容易被找到和使用。
- **反應迅速。** 市政府的工作人員應該是樂於提供幫助的。如他們不能幫助客戶，他們應該幫客戶與那些可以幫助他們的人聯繫。
- **公正。** 不應有任何經濟、社會或文化的障礙阻止使用市政府的產品和服務。
- **注重結果。** 客戶應該得到結果，而不僅僅是處理過程。

這些原則將作為客戶權利法案的大綱。

### 下一步

- 市政府將當面或在網上就客戶權力法案應包括哪些內容，徵求客戶意見:
  - 好的客戶服務對您來說應該是什麼樣的?
  - 您認為我們的客戶權利法案中應包含哪些內容?

**欲知詳情，請致電客戶服務局 (206)684-CITY (2489)，或登陸以下網站:**

**[www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights](http://www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights)**