

客戶服務調研

從“不關我的事”到解決問題

西雅圖市政府一年中接到的求助電話超過1千多萬、收到的電子郵件和信件及接待的來訪者比電話還多幾千個。其中很多要求得到了妥善解決。但還有很多時候，來電者面對的是耽誤他們的時間和精力的官僚主義和效率低下的系統。市政府能做得更好。

但首先，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。市政府的研 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、社會或文化上的障礙阻止使用市政府的研 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。

這些原則將作研 客戶權利法案（Customer Bill of Rights）的大綱。研 了幫助我們建立一個有意義的“客戶權利法案”，我們需要聽取客戶的建議。

請花幾分鐘時間回答本頁背面的幾個問題。

研 的回答將有助於我們制定更有針對性的客戶權利法案，建立一個開放的、能及時反應的親民政府。不管客戶使用何種語言、收入多少、屬於什 研 社區，政府將研 所有的客戶服務。

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

好的客戶服務對「來說應該是什「樣的？

「認「客戶服務權利法案應該包括「些內容？

「是否願意與我們分享「使用西雅圖市政府的客戶服務經驗？

如果「希望我們與「取得進一步聯繫，請「寫以下信息。

姓名：

地址（包括郵編）：

電子郵箱：

電話（包括區號）：

「可將「完的調「問卷寄到以下地址：
Mayor's Customer Service Bureau, P.O. Box 94726,
*Seattle, WA 98124-4726*或將其交回到任意社區服務中心（欲知社區服務中心所在地，請致電
客戶服務局，(206) 684-CITY (2489)。

謝謝