

# 客戶權利法案

在與西雅圖市政府打交道的時候，客戶理應得到快速、及時、有效的服務——無論是水、電、道路還是公共安全方面。與西雅圖市政府的任何辦公室或員工聯繫的客戶應得到極好的服務。客戶權利法案由四種標準指導。

## 1. 簡單和易於理解——市政府的產品和服務應該是易於得到的。

- 市政府應該主動聯繫其客戶，宣傳市政府的產品和服務。
- 打個電話、登陸 [seattle.gov](http://seattle.gov)，訪問服務中心或發一封信，客戶就應該能夠找到其需要的市政府的服務，提出其要求。
- 當滿足客戶的要求需要多個市政府辦公室或部門的合作時，市政府將協調各部門的工作。
- 客戶應該得到清楚準確的資訊。
- 客戶應受到禮貌的對待和尊敬。

## 2. 及時回饋——市政府的職員應是樂於提供幫助的。如果他們不能幫助某客戶，他們應幫助客戶與相應的其他部門聯繫。

- 市政府應提供方便客戶的服務時間和地點。
- 市政府應告知客戶，要滿足其要求需要多長時間，及在某些適用情況下，需要多少錢。
- 市政府應讓客戶瞭解處理其要求的進展情況，並準備好回答關於待解決問題的情況。

## 3. 公正——不應有任何經濟、社會或文化因素阻止客戶獲得市政府的產品和服務。

- 市政府應該與其客戶合作，以保證市政府的服務是為滿足客戶的需求而設計和管理的。
- 市政府應該在需要的情況下提供翻譯服務以滿足客戶的要求。

## 4. 注重結果——客戶應該得到結果，而不僅僅是處理過程。

- 處理客戶提出的要求後，市政府應該及時地與客戶取得聯繫。
- 市政府應定期對反映或解決客戶要求的總體表現進行評價和報告。

欲瞭解更多資訊，請聯繫客戶服務局 (Customer Service Bureau)，  
[www.seattle.gov/CustomerService](http://www.seattle.gov/CustomerService) 或致電 (206)684-CITY (2489)。