

我们的远象

我们的郡议会议员和雇员都致力于向林肯郡的居民和商业提供第一流的服务。我们希望您在需要使用我们的服务时，我们已意识到我们整个社区有各种不同需要，所以无论您选择利用什么方式来和我们取得联系，我们都能为您提供最佳的服务。

我们想让您了解我们的中心思想，我们主要的价值观。

我们的原则

我们将会遵守下列的明确原则：

- 在我们的整个组织中，我们都以客户为尊。
- 我们将不时听取客户的宝贵意见。
- 我们致力于在首次接触客户时解答他们的询问。
- 我们将提供各种容易又便捷的机会，方便客户来使用我们的服务，同时定下他们应得的服务标准。
- 我们将确保客户服务是我们规划的主项。
- 我们将与各机构共同合作，以实现全面的、一流的客户服务。
- 对待客户，我们将抱有廉洁、公正、诚实和负责任的态度。
- 我们致力于不断进取；若有失误，则进行更正。

我们的员工

无论您以什么方式来与我们联络，我们的客户服务人员将会：

- 亲切有礼、乐于助人、待人以敬。
- 细心聆听，了解您的需要，与您澄清细节。
- 让您知道他们的名字，或是配戴识别证让您辨识他们的身份。
- 告知您他们将会或已经采取的行动。

当您联络我们时

我们的宗旨是希望您在和我们初步接触后，您所提出的问题都能获得满意的结果。

通过电邮

当您发电邮给我们时，我们将会：

- 发出自动回复，让您知道我们的系统已经收到了您的电邮。
- 通过电邮在第二个工作日内给您回复，让您知道您的电邮已受到个别处理。
- 如果我们的客户服务小组须将您的问题转给更适当的部门处理，我们将通知您进展详情。

通过电话

当您拨电给我们时，我们将会：

- 马上接听电话（在 5 次铃响结束前或 15 秒内。）
- 提供各种的沟通服务，配合别客户的需要。

- 不限电话时限。我们没有采用来电总数目标系统，因为我们相信服务品质比处理来电数量更重要。

通过书信

当您写信给我们时，我们将会：

- 从收信当天算起，在 5 个工作日内回信表示收到您的来信。我们会尽快处理您提出的问题。
- 如果无法采取马上的行动，我们将在发出第一封信后的 10 天内，再次发信对您作出暂时的回应，并通知您事件已经处理得如何，又需要多久来处理。

您的地方议员

您的议员是为您服务的。想了解您的当地议员的名字和联络方式，请：

- 上我们的网站了解详情。
- 拨电联络我们的客户服务小组。

进行正式申诉

虽然我们致力于向您提供优质服务，我们也难免会有失误。大部分的投诉或问题可以通过服务部门的地方负责人来解决，但是，如果您对结果仍不满意，我们还有一个正式的申诉程序。

有关如何进行正式申诉的程序和细节，可以通过以下管道获取：

- 我们的网站。
- 在任何议会办事处索取表格。

通过电话向我们的客户服务中心了解。

如何联络我们

我们为您提供各项服务。您可以通过以下方式联络我们：

拨电：

我们的客户服务中心在以下时段接听您的电话（除非有另外说明）：
星期一至星期五：8am – 6pm（公众假期除外）

艺术、博物馆、遗迹和成人教育 01522 782040

图书馆（包括延长书籍借阅时间）：

星期一至星期五：8am – 7pm；

星期六：9am – 4pm

社区安全、防火和贸易标准（非消费者来电） 01522 782050

出生、死亡和婚姻注册 (8.00am – 4.30pm) 01522 782244

道路和交通，包括规划 01522 782070

学校和一般教育 01522 782030

学校交通 01522 782020

社会服务部（成人） 01522 782155

社会服务部（儿童） 01522 782111

企业服务、经济和社区发展 01522 782060

打字型电话（Minicom） 01522 552055

消费者直线（Consumer Direct） – East Midlands 区 08454 040506

Consumer Direct 的开放时间 8am – 6.30pm

星期一至星期五（公众假期除外）

和星期六 9am – 1pm

非办公时间内的所有社会服务问题，紧急服务组的电话号码是：01529 413366

通过电邮：

customer_services@lincolnshire.gov.uk

通过邮件：

Lincolnshire County Council

County Offices

Newland

Lincoln LN1 1YL

通过我们的网站: www.lincolnshire.gov.uk

亲自到访：

您可以亲临我们辖区的所有办事处，包括我们的图书馆和流动图书馆。您可以在图书馆获取信息和建议。留意 'Connect Lincolnshire' 这个标题。您可在以下网站找到我们的位置：

www.lincolnshire.gov.uk

帮助我们协助您...

我们的员工乐于为您效劳，但是，他们有权在安全的环境中工作。Lincolnshire 郡议会在致力于解决您的任何问题或询问时，也致力于保护我们的员工，使他们免受侮辱、粗暴行为、暴力和其他威胁。在适当的情况下，我们将会不惜采取刑事或民事行动检控施暴者。

传译服务

我们为那些不会说英语或是英语说得不流利的居民提供一项新颖的传译和翻译服务，叫做 TALKBACK。如有需要，我们的员工将会协助您使用此项服务。

若您提出要求，我们也可以提供此项信息的其他语言或版本。请使用上述其中一个方式来联络我们。

您的地方议会 –
我们的承诺

客户服务宣言