

讀者來函

有關體育館服務態度的一些建言

張 寧（近代史研究所副研究員）

過去，體育館的櫃檯人員，多是在院內工作過相當一段時間的老面孔，辦事既幹練，處事也圓融，親切的笑容與偶而的問候，的確讓大家有賓至如歸之感，不遜於亞歷山大俱樂部。但是，最近櫃檯上轉向公事公辦，一些新來的人員，既不認得院內同仁的面孔，也無意去記得，一切依法行事、語氣冰冷，作法雖無不對，但總覺得少了點什麼。

舉例而言，幾個禮拜前，我在付網球場的場地費時，明明我剛剛入館時，才把會員證給服務人員驗過，而且證件還在櫃檯上，尚未收起，服務人員卻毫不思考、面無表情地問：「請問你是院內嗎？有證件可以證明嗎？」口氣好像在抓賊一樣，讓人說不出話來。我是院內同仁，也是會員，依照外面的廣告詞，不是應該「倍感尊榮」嗎？為什麼我的感覺完全相反？

上週一，也是同樣的情形，我預訂週三的網球場地，給我妹和她的朋友打球。依照法規，我妹是我的眷屬，可以享受院內優惠。我因為週三要開會，不能親自付費，又怕到時候，她無法證明眷屬身份，會遭到刁難，所以特別向櫃檯說明，結果櫃檯無論如何堅持我辦眷屬證，拿我的員工證或我妹去年的會員證來也不行。眷屬證一年一辦，現在已經十月了，還有什麼必要辦證？而且我妹今年只打這一次球，我有時間來回辦證，還不如我自己來付費好了；最重要的是，去年我曾填過張一模一樣的表格，當時的檔案應該還在，查閱只是舉手之勞，只要證明我仍然在職，我們姊妹的親屬關係，並不會因時光的流逝而改變，何必一定要我再繳兩張照片和三十元的工本費，只為打一次球？

和一些朋友閒聊，才發現最近體育館櫃檯人員態度的改變，及其所帶來的不悅之感，不只是我一人的感受。公事公辦，可能是主管的指示，也可能是個人的個性使然。但體育館的目的在服務同仁，對同仁應有適當尊重，不應處處以防弊為考量；服務人員在查驗證件時，態度亦需斟酌。既然業管單位有心想把體育館安排成中研院的健身俱樂部，請多放些心思在訓練一線的櫃檯人員。在公務人員體系下，我不敢期望他們如外面的服務業般，對顧客總是笑容滿面，但也不該一味官僚作風，墨守成法，不知也不敢變通。

總務組說明：

依據本院綜合體育館管理要點所規定，本院同仁及眷屬與院外使用者之入館費、租借場地程序均採不同標準與程序；如何在入館前認定判別，係屬櫃檯服務同仁的職責；目前體育館是以院內識別證、眷屬證為認定依據；面對院內數千名同仁，要求櫃檯服務同仁都要熟稔每位同仁一直是我們要求櫃檯服務同仁全力以赴的目標，儘管那對部分新進人員於值勤頃刻間即能分辨是院內同仁（眷屬）或院外使用者，確實是項嚴苛的任務；但是我們仍將努力來達成。以館內目前尖峰時段使用為例，進館人數常是整批、整群的，屆時若不以院內識別證、眷屬證及會員證作為辨識區隔，確實會有執行的不便與困擾，這方面尚祈同仁諒解與支持。針對眷屬證的使用期限究該多久較為理想？我們會再研議後簽辦，原則上以方便同仁申辦使用、減少行政程序與有效管理為研修方向。

至於，少數新進同仁在查驗證件時較生硬的服務動作，未讓使用者有賓至如歸之感，我們已經要求管理單位隨時加以注意改善，加強服務品質的提升、隨時不忘親切圓融的服務動作，以提供使用者最完善之運動休閒環境。

另本館於 95 年 9 月 29 日再次查獲院內同仁會員證遺失並遭他人盜用入館事件，由於此類識別證或會員證件遭人盜（借）用或持假證件的情形續有發現，所以，櫃檯服務人員查驗證件過程，可能會多佔用大家些許入館時間和不便，尚祈見諒，惠請配合。謝謝張老師指教。