

## 財政部關務署基隆關 服務類 標準作業程序 (SOP)

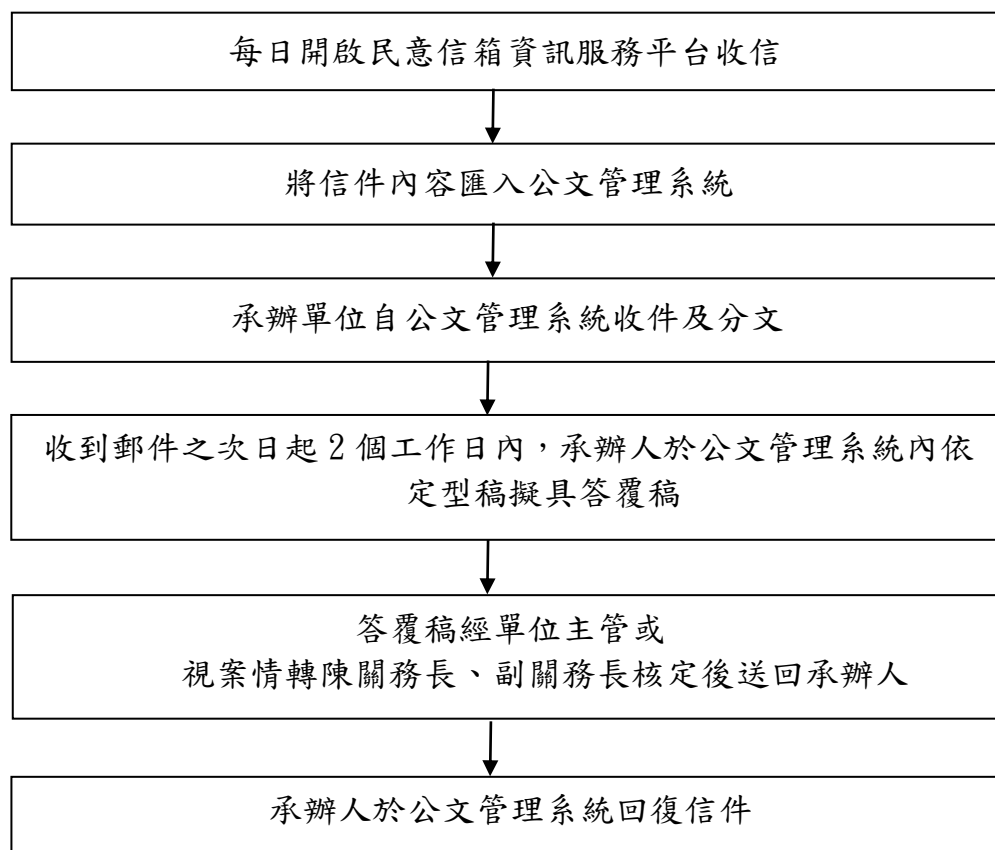
作業項目 14：電子郵件之處理作業

研訂單位：秘書室

### 一、法令依據

財政部關務署基隆關民意電子信箱作業要點

### 二、處理流程



### 三、注意事項

- (一) 各承辦單位應於收到郵件之次日起 3 個工作日內，依規定格式(附件一)擬具答覆稿，無法在限期內回覆者，承辦單位應簽明理由，展延期限，經其主管核章後，先行通知發信人。
- (二) 信件回復用語宜親切、口語化，避免使用公文用辭，酌情擬具答復內容，如礙於法律規定，無法為民眾解決問題，亦應婉轉解釋，並提供即時聯絡管道(如：業務承辦人姓名及聯絡電話)。