

【服務台督導查核時間】：3 月 29 日 15 時 15 分

服務台現場查核（本項配分 42 分）

考核總分：94

| 考核內容 | 分項得分 | 結果配分 |
|------------------------|------|-------------------------|
| 1、服務台周邊環境整理： | 5 | (1) 滿意 (5-6 分) |
| | | (2) 良好 (3-4 分) |
| | | (3) 尚可 (1-2 分) |
| | | (4) 不良 (0 分) |
| 2、值勤人員儀容： | 5 | (1) 滿意 (5-6 分) |
| | | (2) 良好 (3-4 分) |
| | | (3) 尚可 (1-2 分) |
| | | (4) 不良 (0 分) |
| 3、值勤人員服裝： | 6 | (1) 有穿服務背心及掛識別證(5-6 分) |
| | | (2) 只穿服務背心、沒掛識別證 (3-4) |
| | | (3) 只掛識別證、沒穿服務背心(1-2 分) |
| | | (4) 沒穿服務背心及掛識別證(0 分) |
| 4、值勤人員態度禮節： | 6 | (1) 滿意 (5-6 分) |
| | | (2) 良好 (3-4 分) |
| | | (3) 尚可 (1-2 分) |
| | | (4) 不良 (0 分) |
| 5、值勤人員促進民眾瞭解施政及服務內容績效： | 5 | (1) 滿意 (5-6 分) |
| | | (2) 良好 (3-4 分) |
| | | (3) 尚可 (1-2 分) |
| | | (4) 不良 (0 分) |
| 6、值勤人員問題回應正確率： | 6 | (1) 滿意 (5-6 分) |
| | | (2) 良好 (3-4 分) |
| | | (3) 尚可 (1-2 分) |
| | | (4) 不良 (0 分) |
| 7、值勤提供案件主動通知及確認功能： | 6 | (1) 滿意 (5-6 分) |
| | | (2) 良好 (3-4 分) |
| | | (3) 尚可 (1-2 分) |
| | | (4) 不良 (0 分) |

服務台電話測試 (本項配分 58 分)

| 考核內容 | 分項得分 | 結果配分 |
|--------------------|------|--|
| 1.接聽電話速度： | 10 | 鈴響 1 - 2 聲 (10 分)、鈴響 3 聲 (9 分)、鈴響 4 聲 (8 分)、鈴響 5 聲 (7 分)、鈴響 6 聲 (6 分)、鈴響 7 聲 (5 分)、鈴響 8 聲 (4 分)、鈴響 9 聲 (3 分)、鈴響 10 聲 (2 分)、鈴響 11 聲 (1 分)、鈴響 12 聲以上或無人接聽 (0 分)。 |
| 2. 接聽電話 自我辨別單位： | 6 | (1) 清晰報明單位 (4-6 分)。 (2) 不夠清晰報明單位 (1-3 分) (3) 沒有報明單位 (0 分)。 |
| 3、接聽電話 問候語： | 6 | (1) 清晰有說「您好」、「早安」等問候語 (4-6 分)。 (2) 不夠清晰說「您好」、「早安」等問候語 (1-3 分) (3) 沒說「您好」、「早安」等問候語 (0 分)。 |
| 4、接聽電話 過濾確認： | 5 | (1) 接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位對象 (4-6 分) (2) 只接受來電者「簡單陳述無過濾」或「確認洽辦單位或對象」其中一項 (1-3 分)。 (3) 沒接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位對象 (0 分)。 |
| 5、轉接電話 告知情形： | 5 | (1) 均有告知將轉接電話之分機號碼及業務承辦人員。(4-6 分) (2) 只告知將轉接電話之「分機號碼」或只告知「業務承辦人員」其中一項。(1-3 分) (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接 (0 分) |
| 6、轉接電話 禮貌語： | 6 | (1) 清晰說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語 (4-6 分)。 (2) 不夠清晰說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語 (1-3 分)。 (3) 沒說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語 (0 分)。 |
| 7、接聽電話 口氣態度： | 5 | (1)語調謙和、熱誠 (4-6 分)。 (2)語調平淡，態度尚佳 (1-3 分)。 (3)語調急躁、不耐煩 (0 分)。 |
| 8、電話結束 禮貌語： | 6 | (1) 清晰有道再見或其他禮貌性結束語 (4-6 分)。 (2) 不夠清晰道再見或其他禮貌性結束語 (1-3 分) (3) 沒有道再見或其他禮貌性結束語 (0 分)。 |
| 9、接聽電話 結束時： | 6 | (1) 有先讓對方掛斷電話 (6 分) (2) 沒有先讓對方掛斷電話 (0 分) |