

【服務台督導查核時間】：11月06日16時30分

服務台現場查核（本項配分 42 分）

考核總分：95

| 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： | 6 | (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： | 5 | (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： | 5 | (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： | 5 | (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 自我報明單位： | 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： | 6 | (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： | 6 | (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： | 6 | (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） |