

【服務台督導查核時間】：5月28日14時10分

**服務台現場查核**（本項配分 42 分）

考核總分：92

考核內容	分項得分	結果配分
1、服務台周邊環境整理：	6	(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：	6	(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：	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 自我辨別單位：	5	( 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：	5	( 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：	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：	5	( 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：	5	( 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 )