

【服務台督導查核時間】：3月24日9時40分

服務台現場查核（本項配分 42 分）

考核總分：90

考核內容	分項得分	結果配分
1、服務台周邊環境整理：	4	(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：	4	(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：	4	(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：	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：	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：	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：	4	(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)