

【服務台督導查核時間】：9 月 29 日 17 時 06 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：           | 4    | (1) 滿意 (5-6 分)<br>(2) 良好 (3-4 分)<br>(3) 尚可 (1-2 分)<br>(4) 不良 (0 分)                                  |
| 2、值勤人員儀容：              | 4    | (1) 滿意 (5-6 分)<br>(2) 良好 (3-4 分)<br>(3) 尚可 (1-2 分)<br>(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)<br>(2) 只穿服務背心、沒掛識別證 (3-4)<br>(3) 只掛識別證、沒穿服務背心(1-2 分)<br>(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)<br>(2) 良好 (3-4 分)<br>(3) 尚可 (1-2 分)<br>(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)<br>(2) 良好 (3-4 分)<br>(3) 尚可 (1-2 分)<br>(4) 不良 (0 分)                                  |
| 6、值勤人員問題回應正確率：         | 6    | (1) 滿意 (5-6 分)<br>(2) 良好 (3-4 分)<br>(3) 尚可 (1-2 分)<br>(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)<br>(2) 良好 (3-4 分)<br>(3) 尚可 (1-2 分)<br>(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<br>自我辨別單位： | 6    | ( 1 ) 清晰報明單位 ( 4-6 分 )。<br>( 2 ) 不夠清晰報明單位 ( 1-3 分 )<br>( 3 ) 沒有報明單位 ( 0 分 )。                                                                                                         |
| 3、接聽電話<br>問候語：     | 6    | ( 1 ) 清晰有說「您好」、「早安」等問候語 ( 4-6 分 )。<br>( 2 ) 不夠清晰說「您好」、「早安」等問候語 ( 1-3 分 )<br>( 3 ) 沒說「您好」、「早安」等問候語 ( 0 分 )。                                                                           |
| 4、接聽電話<br>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 )<br>( 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 )。<br>( 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<br>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 )<br>( 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 )<br>( 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<br>禮貌語：     | 5    | ( 1 ) 清晰說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語 ( 4-6 分 )。<br>( 2 ) 不夠清晰說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語 ( 1-3 分 )。<br>( 3 ) 沒說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語 ( 0 分 )。                                                                     |
| 7、接聽電話<br>口氣態度：    | 5    | (1)語調謙和、熱誠 ( 4-6 分 )。<br>(2)語調平淡，態度尚佳 ( 1-3 分 )。<br>(3)語調急躁、不耐煩 ( 0 分 )。                                                                                                             |
| 8、電話結束<br>禮貌語：     | 6    | ( 1 ) 清晰有道再見或其他禮貌性結束語 ( 4-6 分 )。<br>( 2 ) 不夠清晰道再見或其他禮貌性結束語 ( 1-3 分 )<br>( 3 ) 沒有道再見或其他禮貌性結束語 ( 0 分 )。                                                                                |
| 9、接聽電話<br>結束時：     | 6    | ( 1 ) 有先讓對方掛斷電話 ( 6 分 )<br>( 2 ) 沒有先讓對方掛斷電話 ( 0 分 )                                                                                                                                  |