第九河川局 105 年『主管推動為民服務查核表』　　編　號：05

【服務台督導查核時間】：05 月 15 日 11 時 00 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：	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：	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：	5	（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：	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：	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、接聽聽電 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）