

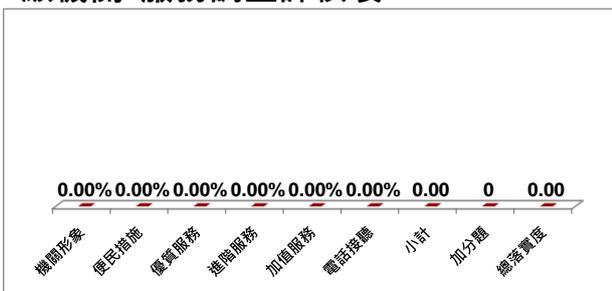
# 110年臺中市政府-一級機關-服務調查評核表

評核單位：

日期： 評核時間： \_\_\_\_ : \_\_\_\_ ~ \_\_\_\_ : \_\_\_\_

執行評核者：興詮國際服務有限公司

評核面向	落實度
機關形象	#DIV/0!
便民措施	#DIV/0!
優質服務	#DIV/0!
進階服務	#DIV/0!
加值服務	#DIV/0!
電話接聽	#DIV/0!
小計	#DIV/0!
加分題	0
總落實度	#DIV/0!



評核內容

## 一、【機關形象】

合格: 0	不合格: 0	總題數: 0	落實度: #DIV/0!
-------	--------	--------	--------------

合格 不合格

合格	不合格	題數	描述
			1 機關外圍通道、樓梯、走道(含停車場、騎樓)環境乾淨整潔
			2 機關內外各指(標)示牌、看板、立牌能無髒污、膠痕，且指標正確無誤
			3 張貼的公告或海報...等文宣資料能張貼整齊無破損，且保持乾淨無髒污
			4 機關內地板、牆壁、牆角、天花板、門窗玻璃、窗框、公共物品...等能保持乾淨
			5 機關內民眾洽辦桌面及公共區域無雜物堆放，例如:私人雨傘、安全帽、杯具、零食...等私人物品
			6 廁所能設有清潔維護紀錄表，且能確實填寫
			7 廁所地板能隨時保持乾淨無濕滑，且無嚴重水痕、腳印
			8 廁所天花板、出風口、排風扇、牆壁...能保持乾淨無髒污、蜘蛛網
			9 廁所便池與馬桶的沖水功能保持正常，且乾淨無異味(故障時須有標示牌)
			10 廁所洗手台能維持乾淨，且無積水(請勿放置菜瓜布、抹布)
			11 廁所能提供擦手紙或衛生紙與洗手乳或肥皂
			12 廁所內的清潔工具能妥善儲藏放置於儲藏室內(含抹布、菜瓜布...等等)
			13 逃生指示燈外觀無損壞，且能正常明亮
			14 消防滅火器能擺放於指定位置，且無過期、鏽蝕、或壓力不正常...等情形
			15 相關消防設備(包含滅火器、手動警報機、消防栓、逃生指示燈、逃生門..等)前方無堆放物品

## 二、【便民措施/設施】

合格: 0	不合格: 0	總題數: 0	落實度: #DIV/0!
-------	--------	--------	--------------

合格 不合格

合格	不合格	題數	描述
			1 機關內外標(指)示牌能有中英文標示
			2 機關能設置無障礙設施，且通道暢通，導盲磚無破損(沒有「無障礙設施」者此題無測試)
			3 機關能張貼禁菸標示且無破損
			4 張貼的宣導資料、海報能符合時效無過期
			5 能有服務單位配置(樓層)表或樓層平面圖、逃生指示圖
			6 設有服務台，或民眾入內時有專人能提供民眾諮詢
			7 機關內能提供書寫台與座椅(若無空間設置者，能有指示牌或有專人能引導民眾前往備有書寫台及座椅之處)
			8 服務櫃台前能有服務人員姓名牌
			9 能設置取號機和叫號機，且功能正常可使用(若無設置則無測試)

## 三、【優質服務禮儀】

合格: 0	不合格: 0	總題數: 0	落實度: #DIV/0!
-------	--------	--------	--------------

合格 不合格

合格	不合格	題數	描述
			1 民眾進入機關內，30秒內能有服務人員立即打招呼
			2 進入單位內時能有服務人員主動詢問欲辦理何種業務指引並協助抽取號碼牌，若無號碼機者應正確告知到何處辦理)
			3 沒有等候民眾時(叫號機等候人數為0，且服務櫃台有空位(放置暫停服務牌者除外))，抽取號碼牌後能於30秒內叫號(若無設置則無測試)
			4 民眾到單位內(服務櫃台)時，服務人員能以您好或早安、午安...等禮貌性用語問候
			5 服務人員能以「先生、小姐」(或其他合適的稱呼)與民眾互動
			6 服務人員與民眾互動說明時，能保持微笑
			7 服務人員說話時聲音能音量適中、速度適當
			8 服務人員與民眾互動時，目光能注視民眾且身體能正面向民眾
			9 服務人員服裝乾淨平整(替代役上衣須紮進褲子)
			10 服務人員能依規定配戴識別證(志工也須配戴識別證)
			11 服務人員指引方向時能用五指方式引導
			12 服務人員站姿或坐姿良好，沒有三七步、手插口袋、雙手抱胸、身體往後傾、倚靠椅背或手托下巴...等儀態
			13 提供服務時，服務人員能停止手邊的工作，專心進行問題傾聽
			14 互動過程中，若需中斷服務、接聽電話、服務其他民眾、離開位置、與同事對談時，應立即禮貌致意請民眾稍待片刻(例如:請您稍等、請稍等一下，謝謝您的等候、不好意思請您稍候一下、抱歉讓您久等了...等等)
			15 服務人員無滑手機、閱覽書報雜誌、群聚聊天...等情形
			16 服務人員於互動過程中能使用禮貌用語(例如"請/謝謝/對不起"等...)
			17 服務人員在民眾離開時，能保持微笑並注視民眾致相關問候用語(再見、請慢走....等等)

## 四、【進階服務禮儀】

合格: 0	不合格: 0	總題數: 0	落實度: #DIV/0!
-------	--------	--------	--------------

合格 不合格

合格	不合格	題數	描述
			1 民眾到單位內(服務櫃台)時，服務人員能立即起身迎接
			2 服務人員能主動請民眾就坐
			3 服務過程中，服務人員能主動詢問民眾如何稱呼(或姓氏)，並以民眾稱呼或姓氏問好
			4 服務人員在遞/取民眾物品時，能以雙手方式遞/取
			5 人員能與民眾有感同身受、同理心的用語(祝福、讚揚、關心關懷、貼心、叮嚀...等用語)

# 110年臺中市政府-一級機關-服務調查評核表

- |  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | 6 民眾提出疑問或需求時，能無「推託」、「不理會」或回答「不是我的業務」、「不知道」、「不清楚」的情形 |
|  |  | 7 民眾離開時，服務人員能站立起身送客                                 |

## 五、【加值服務】

合格: 0	不合格 0	總題數 0	落實度 #DIV/0!
-------	-------	-------	-------------

※民眾詢問.....

合格 不合格

- |  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | 1 服務人員能主動詢問是否須要喝茶或其他飲品，若需要應遞送茶水(若屬臨櫃業務者則無測試)          |
|  |  | 2 服務人員能了解民眾問題並提出相關問題來了解民眾需求                           |
|  |  | 3 服務人員能告知正確完整的相關事項、規定與流程(不論諮詢或洽辦，均能主動告知需要多少工作天)       |
|  |  | 4 服務人員能提供並講解一次告知單或相關書面資料、手寫資料(例如:需要補甚麼證件或相片幾張或相關注意事項) |
|  |  | 5 服務人員能在民眾離開前主動確認民眾是否了解說明或還有其他需求                      |
|  |  | 6 服務人員在民眾離開前，能主動提供名片或諮詢專線、分機(書面)..等等，並告知有疑問歡迎來電諮詢     |

## 六、電話接聽禮儀

合格 不合格

合格: 0	不合格 0	總題數 0	落實度 #DIV/0!
-------	-------	-------	-------------

- |  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | 1 總機轉接後，接話人員能在三聲內接起電話(8秒)                           |
|  |  | 2 接話人員說出：OO單位您好，敝姓O或我是OO                            |
|  |  | 3 接話人員能具體、明確、完整答覆，或對民眾所詢疑義之相關作業程序及主管法規，能依機關提供之FAQ說明 |
|  |  | 4 通話結束時，接話人員能致結束問候語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)              |
|  |  | 5 接話人員能讓來電民眾先掛電話(若民眾未先掛電話，待3秒後可掛斷電話)                |

## 七、額外加分題(每題2分共4分)

分數 



 分

合格 不合格

- |  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | 1 服務人員對超越本身業務的部份能主動提供正確資訊或詢問是否需要協助查詢(或直接撥電話轉介、查詢) |
|  |  | 2 轉介時能提供書面資訊或提供紙筆，方便民眾記憶(轉介到哪個單位，單位的地址和電話)        |

## 八、您在該單位洽公的整體感受？

## 九、最佳服務人員

## 十、建議事項

優良:

調整: