好的，根据您提供的指标内容，生成如下表格：

### 服务台工作考核指标

| 序号 | 指标名称 | 计算公式（或定义） | 目标值 | 考核周期 | 备注/说明 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 投诉24小时内有效处理率 | (投诉后24小时内有效处理投诉数 / 投诉总数) × 100% | 100% | 月度 | 强调对客户投诉的快速响应和有效解决能力。“有效处理”通常指客户接受解决方案或关闭工单。 |
| 2 | 成功回访事件覆盖率 | (成功回访事件数 / 事件总数) × 100% | ≥ 60% | 年度 | 用于监控服务闭环和客户反馈收集的覆盖范围。“成功回访”指有效联系到客户并获取反馈。 |

您可以将此表格直接放入您的制度文档的 **“5.6 服务台工作考核指标”** 章节中。