**臺北市政府公務人員訓練處客服志工服務績效平時考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核期間：${date\_name} | | | | | | | | | | |
| 姓名：${user\_name} | | | | | | 實際出勤時數： ${hours} 小時 | | | | |
| **項次** | **考核項目** | **考 核 內 容** | | | | | **客服志工**  **自評20%** | | **單位承辦人考核40%** | **單位主管**  **考核40%** |
| **(左列每考核項目滿分以10分計算)**  **配分及加權請參閱背面填表說明** | | | |
| 1 | 工作表現  (50%) | 1. 客服電話接聽及現場服務之禮儀。(10分) | | | | | 滿分50    ${self\_top\_grade} 分 | | 滿分50      ${undertaker\_top\_grade} 分 | 滿分50    ${leader\_top\_grade} 分 |
| 1. 客服電話諮詢服務接聽及現場服務之積極度。(10分) | | | | |
| 1. 客服電話諮詢服務內容之準確度。(10分) | | | | |
| 1. 按時及確實填報服務紀錄及臺北e大數位課程檢核表。(10分) | | | | |
| 1. 值勤期間全程出勤。(10分) | | | | |
| 2 | 服務態度  (50%) | 1. 充滿工作熱情。(10分) | | | | | 滿分50  ${self\_bottom\_grade} 分 | | 滿分50  ${undertaker\_bottom\_grade} 分 | 滿分50  ${leader\_bottom\_grade} 分 |
| 1. 具有團隊精神、主動溝通且配合度良好。(10分) | | | | |
| 1. 樂於接受建議並主動虛心檢討。(10分) | | | | |
| 1. 恪遵訓練機關服務規範。(10分) | | | | |
| 1. 嚴守服務機密。(10分) | | | | |
| 各考核人員之合計分數／加權換算分數 | | | | | | | ${total\_self\_grade}／${final\_self\_grade} | | ${total\_undertaker\_grade}／${final\_undertaker\_grade} | ${total\_leader\_grade}／${final\_leader\_grade} |
| 加權總分／考核等第（本欄位由單位主管填寫） | | | | | | | ${final\_grade}／${rank} | | | |
| 客服志工其他建議事項 | | |  | | | | | | | |
| 單位承辦人其他建議事項 | | |  | | | | | | | |
| 單位主管其他建議事項 | | |  | | | | | | | |
| 機關同意再任${againY} | | | | | 機關不同意再任${againN} | | | | | |
| 客服志工簽名 | | | | 單位承辦人簽名 | | | | 單位主管簽名 | | |
| ${signature} | | | |  | | | |  | | |

**填表說明：**

1. 配分說明：

1

3

6

8

10

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

表現不佳

表現普通

表現佳

表現優異

表現極其優異

1. 考核方式包括客服志工自我考評、承辦人考核及單位主管考核，分別占20％、40％及40％，分數採各自四捨五入後整數加總計算。
2. 考核項目包括「工作表現」及「服務態度」。
3. 考核總分90分（含）以上，列「特優」；80分至不滿90分，列「優等」；70分至不滿80分，列「適任」；60分至不滿70分，列「待觀察」；不滿60分，列「不適任」。考核為適任（含）以上者，繼續派用；待觀察者，當年度暫停派用；不適任者，不再派用。