

# 臺中市政府研究發展考核委員會話務中心工作績效獎勵要點

中華民國 105 年 3 月 11 日中市研服字第 1050002726 號函訂定  
中華民國 105 年 6 月 21 日中市研服字第 1050006890 號函修訂  
中華民國 109 年 4 月 10 日中市研話字第 1090003616 號函修訂

一、臺中市政府研究發展考核委員會（以下簡稱本會）為激勵本府話務人員提高工作績效及維持二十四小時不間斷服務，特依據臺中市政府及所屬各機關學校獎勵績優員工核發禮品禮券作業要點第七點規定，訂定本要點。

二、本要點以辦理 1999 話務中心工作之約僱人員為適用範圍。

三、獎勵項目：

（一）熱心服務獎：熱心服務，不辭勞怨，每季累計於十八時至翌日八時服勤時數超過二百四十四小時，且當季未受申誡以上處分及每月服務考核成績皆達八十分者，經評選通過後，每人核發新臺幣四千八百元等值之禮品禮券獎勵。

以約僱五等僱用，專任大夜班人員不得受領本獎勵。

（二）優良服務獎：盡忠職守，任事負責，及時回應民眾需求，當季分組服務考核優良，經評選通過後，每人核發新臺幣三千六百元等值之禮品禮券獎勵。

1. 督導組：最高三名。

2. 話務人員組：最高十七名。

（三）以上獎勵名額均以不超過當季在職總人數百分之二十五，且不超過二十名為限。熱心服務獎入選最後一名倘有同時數情形，以當季平均服務考核成績較高者優先；優良服務獎入選最後一名倘有同分情形，以服務精神得分較高者優先。

四、評審及表揚方式：

（一）每季辦理一次。

（二）由本會相關主管至少三人組成評審小組，採開會或書面審議，

評分表如附件。

(三) 簽奉本會主任委員核准後辦理公開表揚，並將獲獎名單及得獎績優事蹟公告周知。

五、本案所需經費由本會相關預算項下支應。

附件

## 臺中市政府研究發展考核委員會 話務工作「熱心服務獎」評分表

受評人 姓名	_____年 ____月至____月期間， 18:00 至翌日 08:00 服務時數				期間是 否有受 申誡以 上處分	期間是否每 月服務考核 成績皆達八 十分	排名	評審結果
	__月	__月	__月	合計				
					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
總計 評選通過_____人								

臺中市政府研究發展考核委員會  
 話務工作「優良服務獎」評分表（督導組）

受評人 姓名	_____年 ____月至____月期間服務				排名	評審結果
	服務精神	工作表現	專業知能	合計		
	20%	60%	20%	100%		
						<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
						<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
						<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
						<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
						<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
						<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
						<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
總計 評選通過_____人						

臺中市政府研究發展考核委員會

話務工作「優良服務獎」評分表（話務人員組）

受評人 姓名	_____年 ____月至____月期間服務					排名	評審結果
	服務精神	服務效率	服務品質	專業知能	合計		
	20%	40%	20%	20%	100%		
							<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
							<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
							<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
							<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
							<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
							<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
							<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
							<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
總計 評選通過_____人							