

附表

## 新北市政府研考會志願服務隊志工服務考核表

志工班別：\_\_\_\_\_ 志工姓名：\_\_\_\_\_ 考核時間： 年 月 日至 月 日止

志工督導 A：\_\_\_\_\_ 志工督導 B：\_\_\_\_\_ 平均分數：\_\_\_\_\_ 分

考核項目 (配分)	考核內容	志工督導 A 評分	志工督導 B 評分	待改進事項
(一) 服裝儀容(20分)	1. 穿著整齊背心(10分) A. 未帶或未穿著背心，每次扣2分 B. 未穿著整齊背心(如未扣釦子)，每次扣1分 C. 本項共10分，扣分扣完為止			
	2. 配戴志願服務證(5分) 未帶本會識別證，每次扣2分扣完為止			
	3. 穿著包鞋，不穿涼鞋及拖鞋(5分) 穿著涼鞋或拖鞋，每次扣2分扣完為止			
(二) 值勤情形(25分)	1. 依規定刷上、下班卡(10分) 忘記刷上、下班卡者，每次扣1分扣完為止			
	2. 遲到、早退情形(5分) 遲到、早退，每次扣1分扣完為止			
	3. 請假情形(10分) A. 依班表未請假且無故未到班，每次扣3分 B. 依班表未請假且無故未到班並失聯，每次扣5分 C. 本項共10分，扣分扣完為止			
(三) 服務態度(25分)	1. 服務民眾迎賓正確指引且善用問候語(15分) A. 主動服務並經民眾表揚者，每次加3分 B. 未起身主動迎賓且未有問候語，每次扣2分 C. 民眾投訴服務態度不佳，每次扣3分；又再次被投訴第2次起每次扣5分 D. 本項分數以15分為計算基準，如超過15分以15分計；扣分至15分扣完為止			

考核項目 (配分)	考核內容	志工督導 A 評分	志工督導 B 評分	待改進事項
	<p>2.親切、熱情、有耐心(10分)</p> <p>A.服務期間，言語不耐煩或眼神未直視服務民眾，每次扣 3 分</p> <p>B.服務期間，態度冷淡或面無表情，每次扣 2 分</p> <p>C.本項共 10 分，扣分扣完為止</p>			
(四)服務績效、會議、教育訓練或其他活動參與情形(30分)	<p>1.服務績效(10分)</p> <p>A.積極配合隊務發展，不推諉者，每次加 2 分</p> <p>B.每月無故服務次數未達 2 次者，每次扣 2 分</p> <p>C.主動代理或支援值勤者，每次加 2 分</p> <p>D.本項以 10 分為計算基準，如超過 10 分，以 10 分計；扣分至 10 分扣完為止</p>			
	<p>2.志願服務聯繫會報參與情形(5分)</p> <p>參加大會者加 5 分</p>			
	<p>3.教育訓練或其他活動參與情形(15分)</p> <p>A.每參加 1 次教育訓練加 2 分</p> <p>B.配合參加其他對外活動，每參加 1 次加 3 分</p> <p>C.本項分數以 15 分為計算基準，如超過 15 分以 15 分計</p>			
合計				

備註：

1. 志工督導每年定期辦理 2 次考評，並於年底志願服務聯繫會報前送機關首長核定，評定平均前 5 名者為當年度服務績優志工。
2. 考核平均分數未達 80 分者由各班班長進行輔導；未達 70 分者由隊長個別輔導；60 分(含以下)者則由督導個別約談，其餘退場機制依志願服務隊實施計畫第七點辦理。