

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：第一課

104年2月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	2月10日	2月17日	2月17日	2月17日	2月24日
		時	分	13:40	10:15	10:00	14:10	15:00
受考核單位	受考核分機			122	106	102	103	109
	使用人員			紀寶蔭	鍾碩恩	黃月娥	傅仰貴	王秀溶
	接電話人員							
考核結果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)			20	18	20	20	20
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務！(20%)			20	18	20	18	20
	3. 接話人員能請問來電者的姓名，且之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼？(20%)			18	18	18	20	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			16	20	18	20	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)			18	18	20	18	18
考核總分			92	92	96	96	94	
考核結果說明								
附記： 一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。								

測試主管

秘書

主任

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：第三課

104年2月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		2月13日	2月16日	2月17日	2月17日	2月26日
時 分		15:00	11:30	15:30	16:00	19:25
受考核單位	受考核分機	306	302	302	303	308
	使用人員	賴寶娟	林金味	江忠欣	賴真緯	蔡明英
	接電話人員					
考核結果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)	20	20	20	20	20
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務！(20%)	20	18	20	20	18
	3. 接話人員能請問來電者的姓名，且之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼？(20%)	18	18	20	20	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	18	18	18	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	18	20	18	18	20
考核總分		96	94	96	96	94
考核結果說明						
附記： 一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：第四課

104年2月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		2月2日	2月2日	2月2日	2月9日	2月17日
時 分		10:25	10:30	11:55	08:00	13:30
受考核單位	受考核分機	409	409	409	404	405
	使用人員		錢麗芳	許蔡錦寶	張麗雯	賴美員
	接電話人員	鄭美珍				
考核結果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)	20	20	20	20	20
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務！(20%)	16	20	18	20	18
	3. 接話人員能請問來電者的姓名，且之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼？(20%)	20	18	18	20	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	18	18	18	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	20	20	20	20
考核總分		96	96	94	98	94
考核結果說明						
附記： 一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：資訊課

104年2月

編號		日期時間		1	2	3	4	5	
		月	日	2月6日	2月16日	2月17日	2月17日	2月17日	
		時	分	09:00	15:45	10:00	11:30	11:40	
受考核單位	受考核分機			505	506	507	503	508	
	使用人員			莊榮雄	顧珮綦	洪選	林鈞湧	陳燕雪	
	接電話人員								
考核結果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)				20	20	20	20	20
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務！(20%)				20	18	18	20	20
	3. 接話人員能請問來電者的姓名，且之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼？(20%)				20	20	18	18	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)				20	20	18	18	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)				18	18	20	18	20
考核總分				98	96	94	94	98	
考核結果說明									
附記： 一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。									

測試主管

秘書

主任