

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3月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	3月3日	3月10日	3月17日	3月24日	3月31日
		時	分	15:26	13:26	10:02	13:35	10:01
受考核單位	受考核分機			104	117	111	118	106
	使用人員			吳致廷	陳淑華	周文青	卓榮淙	梁毓純
	接電話人員			吳致廷	吳智莉	江佳育	卓榮淙	鍾碩恩
考核結果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)			20	20	20	18	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	20	20	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	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			20	20	20	20	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)			20	18	20	20	20
考核總分			100	98	98	96	96	
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：第二課

104年3月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	3月3日	3月10日	3月17日	3月24日	3月31日
		時	分	15:28	13:27	10:05	13:38	10:03
受考核單位	受考核分機			210	206	211	218	202
	使用人員			陳紳瑜	江永旭	林家丞	林怡伶	林維芯
	接電話人員			何志平	江滿足	李乙慧	莊世滄	林維芯
考核結果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)			20	18	18	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	20	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%)			20	20	18	18	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			15	18	20	20	20
	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				95	96	96	96	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

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3月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	3月3日	3月10日	3月17日	3月24日	3月31日
		時	分	15:30	13:33	10:08	13:40	10:06
受考核單位	受考核分機			404	403	409	402	405
	使用人員			張麗雯	陳宜萱	錢麗芳	陳招螢	賴美員
	接電話人員			賴美員	葉淑慎	許蔡錦寶	陳招螢	賴美員
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	20	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	20	20	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			20	20	18	20	20
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)			15	20	20	18	20
考核總分			95	100	96	98	100	
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3月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		3月3日	3月10日	3月17日	3月24日	3月31日
時 分		15:32	13:37	10:12	13:42	10:10
受考核單位	受考核分機	503	507	502	508	505
	使用人員	林釗湧	洪選	蕭宛余	陳燕雪	莊榮雄
	接電話人員	江吉田	洪選	莊榮雄	林晉祥	蕭宛余
考核結果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)	20	18	18	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	20	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%)	20	20	20	18	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	15	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		95	96	96	94	96
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