

# 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4月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	4月8日	4月23日	4月24日	4月30日	4月30日
		時	分	08:15	08:50	11:48	13:30	15:30
受考核單位	受考核分機			111	109	102	103	104
	使用人員			周文青	王秀溶	黃月娥	傅仰貴	曾美玲
	接電話人員			江佳育	王秀溶	黃月娥	黃月娥	曾美玲
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	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%)			18	16	17	17	17
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			17	16	17	16	17
	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	92	94	93	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：第二課

104年4月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	4月21日	4月23日	4月27日	4月30日	4月30日
		時	分	10:20	09:18	10:30	13:29	15:40
受考核單位	受考核分機			205	216	203	215	209
	使用人員			洪國順	江滿足	江世宏	陳文彬	林步閣
	接電話人員			江滿足	江滿足	江滿足	羅孟甄	何志平
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	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%)			15	16	15	15	15
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			15	15	15	18	15
	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				90	91	90	89	90
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4月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	4月8日	4月8日	4月15日	4月24日	4月28日
		時	分	13;25	13;34	16;12	11;40	15;48
受考核單位	受考核分機			303	302	304	310	308
	使用人員			賴真緯	謝美演	邱惠英	賴淑美	蔡明英
	接電話人員			賴真緯	江忠欣	江忠欣	賴淑美	蔡明英
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	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%)			16	17	17	16	15
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			16	18	17	16	15
	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				92	95	94	92	90
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4月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	4月8日	4月9日	4月14日	4月23日	4月28日
		時	分	13;05	11;22	10;16	09;20	15;50
受考核單位	受考核分機			505	503	508	502	506
	使用人員			莊榮雄	林鈞湧	陳燕雪	蕭宛余	洪選
	接電話人員			莊榮雄	林鈞湧	陳燕雪	蕭宛余	洪選
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	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%)			18	16	16	17	17
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			18	15	15	17	17
	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	91	91	94	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