

# 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5月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		5月14日	5月14日	5月19日	5月25日	5月25日
時 分		10:40	10:45	16:45	16:45	16:55
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	105	112	108	121	122
	使 用 人 員	賴仁傑	賴好榛	謝惠如	鄭雅文	紀寶蔭
	接 電 話 人 員	謝馨璇	賴燕齡	林宜均	陳淑華	紀寶蔭
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%)	15	15	16	15	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	18	18	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	19	20	18	17	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	17	18	18	18	18
考 核 總 分		89	91	90	88	92
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5月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		5月14日	5月14日	5月19日	5月25日	5月25日
時 分		16:45	16:35	16:40	16:45	16:47
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	207	217	222	211	215
	使 用 人 員	劉奕男	李易璋	蕭誠遠	林家丞	陳文彬
	接 電 話 人 員	李乙慧	李易璋	楊茂修	李乙慧	羅孟甄
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	16	17	18	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	18	17	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	19	18	18	18	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	19	18	19	18	17
考 核 總 分		92	90	92	91	91
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5月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		5月14日	5月19日	5月25日	5月25日	5月27日
時 分		10:50	16:40	16:50	16:52	15:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	303	302	310	306	308
	使 用 人 員	賴真緯	謝美演	賴淑美	賴泓茹	蔡明英
	接 電 話 人 員	江忠欣	江忠欣	關儀	賴泓茹	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	18	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	18	18	16
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	18	18	18	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	17	17	18	18	18
考 核 總 分		93	93	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：第四課

104年5月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		5月14日	5月14日	5月25日	5月27日	5月27日
時 分		10:55	10:57	16:55	15:10	11:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	403	409	405	605	404
	使 用 人 員	陳宜萱	錢麗芳	賴美員	賴美逸	張麗雯
	接 電 話 人 員	陳宜萱	許蔡錦寶	賴美員	賴美逸	張麗雯
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%)	15	18	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	18	18	18	17
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	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	18	17	18	18
考 核 總 分		87	92	93	94	93
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