

# 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6月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		6月4日	6月4日	6月5日	6月16日	6月22日
時 分		11:07	11:58	10:02	09:40	10:10
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	103	102	120	110	122
	使 用 人 員	傅仰貴	黃月娥	林宜均	蔡雅芳	紀寶蔭
	接 電 話 人 員	傅仰貴	黃月娥	林宜均	蔡雅芳	廖淑碧
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	19	18	18	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	19	19	18	18	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	19	19	18	18	18
考 核 總 分		96	97	94	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

# 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6月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		6月2日	6月3日	6月4日	6月4日	6月5日
時 分		13:52	10:11	14:21	11:26	10:27
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	218	216	210	213	208
	使 用 人 員	林怡伶	江滿足	陳紳瑜	林信助	李乙慧
	接 電 話 人 員	林怡伶	江滿足	陳紳瑜	林信助	李乙慧
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	19	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	18	19	19	18
	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%)	19	18	19	19	18
考 核 總 分		95	94	95	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6月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		6月2日	6月4日	6月12日	6月16日	6月17日
時 分		11:27	10:02	10:31	10:58	14:12
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	302	303	304	310	306
	使 用 人 員	江忠欣	賴真緯	邱惠英	賴淑美	賴寶娟
	接 電 話 人 員	江忠欣	賴真緯	邱惠英	賴淑美	賴寶娟
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	18	18	18	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	18	18	18	17
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	19	19	18	18
考 核 總 分		96	95	95	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

# 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6月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		6月4日	6月4日	6月15日	6月16日	6月22日
時 分		10:20	10:47	13:11	13:24	16:49
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	403	407	409	402	405
	使 用 人 員	陳宜萱	黃崑弘	錢麗芳	陳招螢	賴美員
	接 電 話 人 員	陳宜萱	黃崑弘	錢麗芳	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	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	18	19	19	18
	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%)	19	19	19	19	19
考 核 總 分		95	95	96	96	95
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6月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		6月4日	6月16日	6月16日	6月22日	6月29日
時 分		10:12	09:32	09:38	14:03	15:34
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	507	505	502	503	506
	使 用 人 員	洪選	莊榮雄	蕭宛余	林釗湧	顧珮綦
	接 電 話 人 員	洪選	黎俊彥	蕭宛余	林釗湧	顧珮綦
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	19	18	18	18
	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	18	18	18
考 核 總 分		94	95	94	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