

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7月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		7月15日	7月20日	7月24日	7月30日	7月31日
時 分		13:30	14:40	15:00	16:30	13:35
受考核單位	受 考 核 分 機	203	215	210	209	208
	使 用 人 員					
	接 電 話 人 員	洪國順	陳文彬	陳紳瑜	林步閣	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	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%)	15	10	10	10	15
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	20	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	90	90	90	95
考 核 結 果 說 明		偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼
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7月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		7月15日	7月20日	7月24日	7月30日	7月31日
時 分		13:35	14:30	15:00	16:20	13:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	303	306	308	302	304
	使 用 人 員					
	接 電 話 人 員	邱惠英	賴泓茹	蔡明英	江忠欣	邱惠英
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%)	10	10	10	15	15
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	20	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		90	90	90	95	95
考 核 結 果 說 明		偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼
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7月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		7月15日	7月20日	7月24日	7月30日	7月31日
時 分		13:40	14:30	15:00	16:15	13:50
受考核單位	受考核分機	400	400	400	400	409
	使用人員					
	接電話人員	吳如懃	吳如懃	吳如懃	吳如懃	許蔡錦寶
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	15
	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	15	15	10	15
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	20	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	95	95	90	90
考 核 結 果 說 明		偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	未能說出自己姓氏，偶有未以姓氏稱呼。
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7月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		7月15日	7月20日	7月24日	7月30日	7月31日
時 分		10:00	14:45	15:20	16:00	14:00
受考核單位	受考核分機	507	506	508	506	409
	使用人員					
	接電話人員	賴真緯	顧珮蓁	陳燕雪	顧珮蓁	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	15
	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%)	10	15	10	15	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	20	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		90	95	90	95	93
考 核 結 果 說 明		偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	偶有未以姓氏稱呼	未能3聲內接起電話，偶有未以姓氏稱呼。
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