

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8月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		8月10日	8月11日	8月11日	8月18日	8月18日
時 分		09:40	08:40	14:40	10:25	11:20
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	103	108	115	120	108
	使 用 人 員	傅仰貴	許慧禎	張妙雅	林宜均	謝惠如
	接 電 話 人 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	18	18	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	20	18	18	20
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	18	20	20	18
考 核 總 分		98	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：第三課

104年8月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		8月11日	8月12日	8月24日	8月27日	8月27日
時 分		09:25	16:00	11:00	09:00	09:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	304	303	302	306	304
	使 用 人 員	邱惠英	賴真緯	林金味	賴寶娟	邱惠英
	接 電 話 人 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	20	20	18	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	18	18	18	20
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	18	20	20	18
考 核 總 分		96	96	98	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8月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		8月10日	8月24日	8月27日	8月27日	8月27日
時 分		13:50	13:50	09:10	09:30	10:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	407	402	406	409	403
	使 用 人 員	黃 豈 弘	陳 招 螢	陳 竹 嫻	錢 麗 芳	陳 宜 萱
	接 電 話 人 員					
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)	18	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%)	20	18	18	20	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	20	20	18	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	20	18	20	18
考 核 總 分		96	98	96	98	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：資訊課

104年8月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		8月11日	8月13日	8月17日	8月24日	8月28日
時 分		11:15	10:20	10:30	11:00	10:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	505	506	503	502	508
	使 用 人 員	莊 榮 雄	顧 珮 綦	林 鈞 湧	蕭 宛 余	陳 燕 雪
	接 電 話 人 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	18	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	18	18	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	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	20	20	20	18
考 核 總 分		98	96	94	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