

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9月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		9月2日	9月10日	9月18日	9月21日	9月30日
時 分		09:30	14:00	10:00	15:30	13:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	102	104	108	111	118
	使 用 人 員	黃月娥	張天英	謝惠如	周文青	卓榮淙
	接 電 話 人 員	林秋帆	張天英	許慧禎	周文青	卓榮淙
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	15	20	15	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	20	20	20	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	15	20	15	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		95	90	100	90	95
考 核 結 果 說 明		優	優	優	優	優
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9月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		9月2日	9月10日	9月18日	9月21日	9月30日
時 分		09:35	14:05	10:05	15:35	13:35
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	203	206	211	213	222
	使 用 人 員	江世宏	江永旭	林家丞	林信助	蕭誠遠
	接 電 話 人 員	江世宏	江滿足	林家丞	江滿足	蕭誠遠
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	15	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	20	20	20	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	15	15	20	20	15
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	20	15	15	20
考 核 總 分		90	95	90	95	90
考 核 結 果 說 明		優	優	優	優	優
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9月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		9月2日	9月10日	9月18日	9月21日	9月30日
時 分		09:40	14:10	10:10	15:40	13:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	409	408	406	405	403
	使 用 人 員	錢麗芳	蔡侑君	陳竹嫻	賴美員	陳宜萱
	接 電 話 人 員	鄭美珍	吳如懃	吳如懃	賴美員	葉淑慎
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%)	20	20	20	15	15
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	20	15	20	20
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	15	20	20	15	20
考 核 總 分		95	100	95	90	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9月

日期時間		1	2	3	4	5
		9月2日	9月10日	9月18日	9月21日	9月30日
編號						
月 日		9月2日	9月10日	9月18日	9月21日	9月30日
時 分		09:45	14:15	10:15	15:45	13:45
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	502	503	505	506	507
	使 用 人 員	蕭宛余	林釗湧	莊榮雄	顧珮綦	洪選
	接 電 話 人 員	蕭宛余	黎俊彥	蕭宛余	顧珮綦	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%)	15	15	20	15	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	15	20	20	20	15
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	15	15	20	20
考 核 總 分		90	90	95	95	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