

# 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10月

| 日期時間   |  | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      |
|--|--|--------|--------|--------|--------|--------|
|  |  | 10月12日 | 10月14日 | 10月15日 | 10月15日 | 10月29日 |
| 月 日  |  | 10月12日 | 10月14日 | 10月15日 | 10月15日 | 10月29日 |
| 時 分  |  | 10:55  | 16:05  | 15:05  | 11:20  | 11:45  |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                            | 受 考 核 分 機                                      | 117    | 111    | 108    | 113    | 103    |
|  | 使 用 人 員  | 何雅菁    | 周文青    | 謝惠如    | 王秀溶    | 傅仰貴    |
|  | 接 電 話 人 員                                      | 吳智莉    | 謝馨璇    | 許慧禎    | 王秀溶    | 傅仰貴    |
| 考<br>核<br>結<br>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%) | 16     | 17     | 17     | 16     | 17     |
|  | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)                    | 16     | 16     | 17     | 16     | 16     |
|  | 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  |  | 92     | 93     | 94     | 92     | 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。<br>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10月

| 日期時間   |  | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      |
|--|--|--------|--------|--------|--------|--------|
|  |  | 10月14日 | 10月19日 | 10月21日 | 10月27日 | 10月29日 |
| 月 日  |  | 10月14日 | 10月19日 | 10月21日 | 10月27日 | 10月29日 |
| 時 分  |  | 10:20  | 10:35  | 13:37  | 10:28  | 11:40  |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                            | 受 考 核 分 機                                      | 205    | 222    | 203    | 216    | 213    |
|  | 使 用 人 員  | 洪國順    | 蕭誠遠    | 江世宏    | 江滿足    | 林信助    |
|  | 接 電 話 人 員                                      | 江滿足    | 蕭誠遠    | 江世宏    | 江滿足    | 林信助    |
| 考<br>核<br>結<br>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%) | 16     | 15     | 16     | 16     | 16     |
|  | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)                    | 16     | 15     | 16     | 16     | 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  |  | 92     | 90     | 92     | 92     | 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。<br>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10月

| 日期時間   |  | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      |
|--|--|--------|--------|--------|--------|--------|
|  |  | 10月21日 | 10月29日 | 10月29日 | 10月29日 | 10月30日 |
| 月 日  |  | 10月21日 | 10月29日 | 10月29日 | 10月29日 | 10月30日 |
| 時 分  |  | 16:40  | 11:40  | 11:43  | 11:45  | 09:18  |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                            | 受 考 核 分 機                                      | 310    | 302    | 303    | 304    | 306    |
|  | 使 用 人 員  | 賴淑美    | 謝美演    | 賴真緯    | 邱惠英    | 賴泓茹    |
|  | 接 電 話 人 員                                      | 賴淑美    | 林金味    | 江忠欣    | 賴真緯    | 賴泓茹    |
| 考<br>核<br>結<br>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%) | 17     | 16     | 17     | 16     | 15     |
|  | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)                    | 16     | 16     | 17     | 16     | 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  |  | 93     | 92     | 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。<br>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10月

| 日期時間   |  | 1     | 2      | 3      | 4      | 5      |
|--|--|-------|--------|--------|--------|--------|
|  |  | 10月6日 | 10月14日 | 10月15日 | 10月15日 | 10月15日 |
| 月 日  |  | 10月6日 | 10月14日 | 10月15日 | 10月15日 | 10月15日 |
| 時 分  |  | 09:25 | 14:20  | 10:10  | 10:35  | 14:05  |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                            | 受 考 核 分 機                                      | 506   | 505    | 505    | 503    | 502    |
|  | 使 用 人 員  | 顧珮蓁   | 莊榮雄    | 莊榮雄    | 林鈞湧    | 蕭宛余    |
|  | 接 電 話 人 員                                      | 顧珮蓁   | 林鈞湧    | 莊榮雄    | 林鈞湧    | 蕭宛余    |
| 考<br>核<br>結<br>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%) | 17    | 15     | 18     | 15     | 16     |
|  | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)                    | 15    | 15     | 18     | 15     | 16     |
|  | 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  |  | 92    | 90     | 96     | 90     | 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。<br>二、本表陳核後送交研考彙整。 |  |       |        |        |        |        |

測試主管

秘書

主任