

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11月

日期時間		1	2	3	4	5
		11月9日	11月9日	11月17日	11月17日	11月26日
月 日		11月9日	11月9日	11月17日	11月17日	11月26日
時 分		11:30	11:32	16:40	16:45	16:15
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	104	110	108	117	122
	使 用 人 員	張天英	蔡雅芳	謝惠如	何雅菁	紀寶蔭
	接 電 話 人 員	吳致廷	李宗洋	許慧禎	何雅菁	紀寶蔭
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	17	17	16
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	17	18	18	17	17
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	16	17	17	17	18
考 核 總 分		91	93	92	91	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。 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11月

日期時間		1	2	3	4	5
		11月9日	11月10日	11月10日	11月17日	11月26日
編號						
月 日		11月9日	11月10日	11月10日	11月17日	11月26日
時 分		08:50	16:30	16:35	16:45	16:45
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	205	210	222	218	208
	使 用 人 員	洪國順	陳紳瑜	蕭誠遠	林怡伶	李乙慧
	接 電 話 人 員	江滿足	陳紳瑜	蕭誠遠	林怡伶	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%)	19	18	19	20	19
	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	17	18	18	17
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	18	18	17	17
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	17	17	18	17	18
考 核 總 分		92	90	93	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。 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11月

日期時間		1	2	3	4	5
		11月9日	11月9日	11月17日	11月26日	11月26日
月 日		11月9日	11月9日	11月17日	11月26日	11月26日
時 分		11:40	11:45	16:50	16:15	16:18
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	303	310	302	308	304
	使 用 人 員	賴真緯	賴淑美	謝美演	蔡明英	邱惠英
	接 電 話 人 員	賴真緯	賴淑美	林金味	曹清海	曹清海
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	18	19
	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	17	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	17	18	17	17	17
考 核 總 分		93	94	92	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。 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11月

日期時間		1	2	3	4	5
		11月5日	11月9日	11月17日	11月17日	11月26日
月 日		11月5日	11月9日	11月17日	11月17日	11月26日
時 分		11:40	11:45	16:50	16:55	16:20
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	406	408	409	403	405
	使 用 人 員	陳竹嫻	蔡侑君	錢麗芳	陳宜萱	賴美員
	接 電 話 人 員	陳竹嫻	蔡侑君	鄭美珍	葉淑慎	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%)	19	20	18	18	19
	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%)	19	19	19	18	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	19	19	19	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	17	18	18	18	18
考 核 總 分		93	96	94	93	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