

# 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12月

| 日期時間   |  | 1     | 2     | 3     | 4      | 5      |
|--|--|-------|-------|-------|--------|--------|
|  |  | 12月7日 | 12月9日 | 12月9日 | 12月12日 | 12月15日 |
| 月 日  |  | 12月7日 | 12月9日 | 12月9日 | 12月12日 | 12月15日 |
| 時 分  |  | 14:25 | 09:57 | 14:00 | 10:58  | 13:35  |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                            | 受 考 核 分 機                                      | 116   | 102   | 118   | 120    | 103    |
|  | 使 用 人 員  | 童奎雯   | 黃月娥   | 卓榮淙   | 林宜均    | 傅仰貴    |
|  | 接 電 話 人 員                                      | 童奎雯   | 黃月娥   | 卓榮淙   | 林宜均    | 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%)      | 18    | 19    | 18    | 19     | 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    | 19    | 18    | 18     | 19     |
|  | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)                    | 18    | 18    | 17    | 19     | 18     |
|  | 5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)                   | 18    | 19    | 18    | 18     | 19     |
| 考 核 總 分  |  | 92    | 95    | 91    | 94     | 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。<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12月

| 日期時間<br>編號                                       |  | 1     | 2     | 3      | 4      | 5      |
|--|--|-------|-------|--------|--------|--------|
|  |  | 12月9日 | 12月9日 | 12月14日 | 12月15日 | 12月24日 |
| 月 日  |  | 12月9日 | 12月9日 | 12月14日 | 12月15日 | 12月24日 |
| 時 分  |  | 11:15 | 13:57 | 10:18  | 11:47  | 16:12  |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                            | 受 考 核 分 機                                      | 207   | 205   | 208    | 210    | 218    |
|  | 使 用 人 員  | 劉奕男   | 洪國順   | 李乙慧    | 林家丞    | 林怡伶    |
|  | 接 電 話 人 員                                      | 劉奕男   | 洪國順   | 江滿足    | 林家丞    | 林怡伶    |
| 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%)      | 18    | 18    | 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%) | 18    | 18    | 18     | 18     | 19     |
|  | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)                    | 18    | 18    | 18     | 18     | 18     |
|  | 5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)                   | 19    | 18    | 19     | 19     | 19     |
| 考 核 總 分  |  | 93    | 92    | 93     | 93     | 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。<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12月

| 日期時間   |  | 1     | 2      | 3      | 4      | 5      |
|--|--|-------|--------|--------|--------|--------|
|  |  | 12月9日 | 12月14日 | 12月15日 | 12月23日 | 12月25日 |
| 月 日  |  | 12月9日 | 12月14日 | 12月15日 | 12月23日 | 12月25日 |
| 時 分  |  | 09:21 | 10:18  | 14:21  | 10:35  | 12:25  |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                            | 受 考 核 分 機                                      | 302   | 302    | 310    | 308    | 306    |
|  | 使 用 人 員  | 謝美演   | 江忠欣    | 賴淑美    | 蔡明英    | 賴泓茹    |
|  | 接 電 話 人 員                                      | 謝美演   | 江忠欣    | 賴淑美    | 蔡明英    | 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%)      | 19    | 20     | 19     | 19     | 18     |
|  | 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    | 19     | 18     | 19     | 18     |
|  | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)                    | 18    | 19     | 18     | 18     | 18     |
|  | 5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)                   | 18    | 19     | 19     | 18     | 19     |
| 考 核 總 分  |  | 93    | 97     | 94     | 94     | 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：第四課

104年12月

| 日期時間   |  | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      |
|--|--|--------|--------|--------|--------|--------|
|  |  | 12月16日 | 12月16日 | 12月23日 | 12月23日 | 12月25日 |
| 月 日  |  | 12月16日 | 12月16日 | 12月23日 | 12月23日 | 12月25日 |
| 時 分  |  | 10:24  | 11:27  | 10:45  | 10:46  | 11:01  |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                            | 受 考 核 分 機                                      | 403    | 405    | 409    | 407    | 402    |
|  | 使 用 人 員  | 葉淑慎    | 賴美員    | 錢麗芳    | 黃豈弘    | 陳招螢    |
|  | 接 電 話 人 員                                      | 葉淑慎    | 賴美員    | 錢麗芳    | 黃豈弘    | 陳招螢    |
| 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%)      | 19     | 19     | 20     | 19     | 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     | 19     |
|  | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)                    | 18     | 18     | 19     | 18     | 18     |
|  | 5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)                   | 19     | 19     | 19     | 19     | 19     |
| 考 核 總 分  |  | 94     | 94     | 96     | 94     | 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。<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12月

| 日期時間   |  | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      |
|--|--|--------|--------|--------|--------|--------|
|  |  | 12月23日 | 12月23日 | 12月23日 | 12月25日 | 12月25日 |
| 月 日  |  | 12月23日 | 12月23日 | 12月23日 | 12月25日 | 12月25日 |
| 時 分  |  | 08:31  | 08:42  | 15:11  | 10:18  | 11:29  |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                            | 受 考 核 分 機                                      | 503    | 507    | 502    | 505    | 506    |
|  | 使 用 人 員  | 林釗湧    | 洪選     | 蕭宛余    | 莊榮雄    | 顧珮綦    |
|  | 接 電 話 人 員                                      | 林釗湧    | 洪選     | 蕭宛余    | 莊榮雄    | 顧珮綦    |
| 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%)      | 18     | 18     | 18     | 19     | 18     |
|  | 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     | 18     | 18     | 19     | 18     |
|  | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)                    | 17     | 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     | 18     | 18     | 20     | 19     |
| 考 核 總 分  |  | 90     | 92     | 92     | 96     | 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