

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

105年2月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		2月1日	2月15日	2月22日	2月22日	2月22日
時 分		11:30	10:30	09:50	10:10	14:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	103	111	102	115	105
	使 用 人 員	傅仰貴	周文青	林秋帆	張妙雅	賴仁傑
	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	18	20	20	18
	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	20	20
	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%)	20	18	18	18	20
考 核 總 分		98	94	96	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

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

105年2月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		2月19日	2月22日	2月23日	2月24日	2月24日
時 分		09:00	10:30	09:45	10:00	11:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	304	302	306	310	302
	使 用 人 員	邱惠英	林金味	賴寶娟	賴淑美	江忠欣
	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	18	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	18	20	18
考 核 總 分		96	96	94	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

105年2月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		2月18日	2月18日	2月22日	2月22日	2月22日
時 分		11:20	14:50	09:50	10:30	14:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	407	405	403	406	402
	使 用 人 員	黃 豈 弘	賴 美 員	陳 宜 萱	陳 竹 嫻	陳 招 螢
	接 電 話 人 員		吳 如 懣			
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	20	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	20	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	18	20
考 核 總 分		96	98	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：資訊課

105年2月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		2月18日	2月22日	2月22日	2月22日	2月23日
時 分		10:00	09:50	13:45	14:05	09:45
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	508	503	505	502	509
	使 用 人 員	陳燕雪	林釗湧	莊榮雄	蕭宛余	洪 選
	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%)	20	18	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	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	18	18	20	20	18
考 核 總 分		96	94	98	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