

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3月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		3月3日	3月9日	3月15日	3月24日	3月29日
時 分		09:10	14:10	08:40	13:40	10:10
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	104	102	116	115	111
	使 用 人 員	張天英	黃月娥	蔡維凌	張妙雅	周文青
	接 電 話 人 員	吳致廷	黃月娥	蔡維凌	張妙雅	謝馨璇
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)	20	20	15	20	15
	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%)	15	20	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%)	20	15	15	15	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	15	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		90	90	90	85	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。 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

105年3月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		3月3日	3月9日	3月15日	3月24日	3月29日
時 分		09:20	14:20	08:50	13:00	10:20
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	202	209	210	217	218
	使 用 人 員	林維芯	林步閣	陳紳瑜	李易璋	林怡伶
	接 電 話 人 員	林維芯	江滿足	徐浩雄	李易璋	莊世滄
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)	15	15	15	20	15
	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	15
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	15	20	15	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		85	90	90	90	85
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3月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		3月3日	3月9日	3月15日	3月24日	3月29日
時 分		09:30	14:30	09:00	14:00	10:30
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	吳如懃	許蔡錦寶	陳宜萱	陳竹嫻
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)	20	20	15	20	15
	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	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%)	15	15	15	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		90	95	85	90	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。 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3月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		3月3日	3月9日	3月15日	3月24日	3月29日
時 分		09:00	14:00	08:30	13:30	10:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	507	503	506	505	502
	使 用 人 員	洪選	林釗湧	顧珮蓁	莊榮雄	蕭宛余
	接 電 話 人 員	洪選	蕭宛余	顧珮蓁	莊榮雄	蕭宛余
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	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%)	20	20	15	20	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	15	15	15	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	90	95	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。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任