

# 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4月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		4月15日	4月18日	4月22日	4月22日	4月25日
時 分		11:10	13:42	16:10	16:12	16:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	108	105	117	102	112
	使 用 人 員	謝惠如	賴仁傑	何雅菁	黃月娥	賴好榛
	接 電 話 人 員	許慧禎	陳炳君	吳智莉	黃月娥	賴好榛
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	16	17	17	16
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	17	16	17	18	17
	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	92	94	95	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

# 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4月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		4月21日	4月26日	4月29日	4月29日	4月29日
時 分		08:40	08:35	10:30	10:40	15:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	216	205	203	209	218
	使 用 人 員	江滿足	洪國順	江世宏	林步閣	林怡伶
	接 電 話 人 員	江滿足	江世宏	江滿足	江滿足	莊世滄
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)	20	18	18	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	16	16	16	17
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	17	16	16	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		93	90	90	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。 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4月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		4月18日	4月19日	4月29日	4月22日	4月26日
時 分		14:20	10:55	11:20	16:32	09:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	302	303	304	306	310
	使 用 人 員	林金味	江忠欣	邱惠英	賴寶娟	賴淑美
	接 電 話 人 員	林金味	江忠欣	江忠欣	賴寶娟	賴淑美
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%)	17	17	17	16	16
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	16	18	18	15	17
	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	95	95	91	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

# 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4月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		4月13日	4月18日	4月22日	4月22日	4月26日
時 分		16:40	11:07	13:45	15:20	10:15
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	503	505	502	507	506
	使 用 人 員	林釗湧	莊榮雄	蕭宛余	洪選	顧珮綦
	接 電 話 人 員	莊榮雄	莊榮雄	蕭宛余	洪選	顧珮綦
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%)	16	17	17	17	17
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	18	17	17	17
	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		94	95	94	94	94
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