

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5月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		5月9日	5月9日	5月19日	5月19日	5月26日
時 分		16:35	16:37	10:25	10:30	11:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	110	109	116	118	104
	使 用 人 員	周承霖	廖淑碧	童奎雯	卓榮淙	吳致廷
	接 電 話 人 員	蔡雅芳	廖淑碧	蔡維凌	陳竹嫻	吳致廷
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	10	10	10	10
	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!(15%)	10	15	14	15	14
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	8	8	8	8	8
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	13	13	12	12	13
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	13	12	12	12	11
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	20	20	20	20	19
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	10	10	10	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分		89	93	91	92	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

0 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5月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		5月9日	5月9日	5月19日	5月19日	5月26日
時 分		16:40	16:42	10:31	10:35	16:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	208	215	218	222	213
	使 用 人 員	李乙慧	陳彥均	林怡伶	蕭誠遠	林信助
	接 電 話 人 員	李乙慧	陳彥均	林怡伶	楊茂修	林信助
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	10	10	7	10
	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!(15%)	13	13	13	14	13
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	10	8	10	10	8
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	15	12	13	13	14
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	15	15	15	12	15
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	15	15	15	19	15
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	8	10	10	10	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分		91	88	91	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5月

日期時間		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	謝美演	賴淑美	邱惠英	蔡明英	江忠欣
	接 電 話 人 員	賴真緯	賴淑美	江忠欣	蔡明英	江忠欣
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	5	10	0	0	10
	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!(15%)	15	15	15	15	15
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	7	8	9	9	8
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	12	12	14	13	12
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	14	13	13	14	12
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	20	18	19	19	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	10	10	10	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分		88	91	85	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：第三課

105年5月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		5月9日	5月9日	5月19日	5月19日	5月26日
時 分		16:50	16:53	10:50	10:53	13:50
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	403	409	402	407	602
	使 用 人 員	陳宜萱	錢麗芳	陳招螢	黃豈弘	賴美逸
	接 電 話 人 員	陳宜萱	王瓊瑛	陳招螢	黃豈弘	賴美逸
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	10	10	10	10
	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!(15%)	12	12	13	13	14
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	8	8	9	8	9
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	12	12	12	12	12
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	15	14	14	14	14
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	18	18	19	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	10	10	10	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分		90	89	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