

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6月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		6月4日	6月4日	6月14日	6月15日	6月24日
時 分		09:47	11:10	09:21	10:48	09:42
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	106	105	110	104	111
	使 用 人 員	鐘碩恩	賴仁傑	蔡雅芳	吳致廷	楊素娟
	接 電 話 人 員	鐘碩恩	賴仁傑	蔡雅芳	吳致廷	高春菊
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%)	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%)	10	10	10	9	10
	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	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	13	13	12	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%)	18	17	17	17	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	8	8	8	8	8
	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	90	90	88	91
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6月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		6月7日	6月14日	6月14日	6月24日	6月24日
時 分		14:11	09:24	11:38	08:10	10:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	217	218	213	207	215
	使 用 人 員	李易璋	林怡伶	林信助	劉奕男	陳彥均
	接 電 話 人 員	黃宥宥	林怡伶	林信助	劉奕男	陳彥均
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%)	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%)	8	9	9	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%)	12	13	13	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%)	13	14	14	13	13
	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%)	17	18	18	18	17
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	8	9	9	9	8
	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	93	93	90	88
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6月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		6月4日	6月8日	6月15日	6月24日	6月24日
時 分		10:03	14:02	10:28	10:01	10:52
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	302	303	306	310	308
	使 用 人 員	江忠欣	賴真緯	賴寶娟	賴淑美	蔡明英
	接 電 話 人 員	江忠欣	賴真緯	賴寶娟	賴淑美	蔡明英
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%)	15	13	13	13	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	9	8	9	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%)	13	12	13	13	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	13	13	13	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%)	18	18	17	18	17
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	9	8	8	9	8
	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	93	88	87	90	87	
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6月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		6月8日	6月8日	6月14日	6月14日	6月24日
時 分		15:12	15:16	16:43	10:05	09:58
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	405	402	403	407	409
	使 用 人 員	賴美員	陳招螢	葉淑慎	黃豈弘	王瓊瑛
	接 電 話 人 員	賴美員	陳招螢	葉淑慎	黃豈弘	王瓊瑛
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%)	15	15	15	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%)	10	10	9	10	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%)	13	14	13	14	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%)	14	14	13	13	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%)	18	18	17	17	16
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	8	9	9	9	9
	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		93	95	91	93	87
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6月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		6月14日	6月14日	6月14日	6月24日	6月24日
時 分		14:09	14:13	15:07	09:37	09:43
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	502	506	507	506	503
	使 用 人 員	蕭宛余	顧珮蓁	洪選	楊秀雲	黎俊彥
	接 電 話 人 員	蕭宛余	顧珮蓁	洪選	楊秀雲	黎俊彥
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%)	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%)	8	9	8	9	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	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	13	13	13	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%)	17	18	17	16	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	9	8	8	8	9
	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	90	88	88	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