

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7月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		7月7日	7月7日	7月25日	7月25日	7月27日
時 分		14:57	15:13	08:56	10:15	14:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	217	203	222	211	218
	使 用 人 員	黃宥宥	江世宏	蕭誠遠	林家丞	林怡伶
	接 電 話 人 員	黃宥宥	江世宏	蕭程遠	林家丞	林怡伶
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%)	13	15	14	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%)	8	6	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%)	14	15	15	14	15
	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	13	10	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%)	17	20	18	19	20
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	8	8	10	10	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	5	3	2	5	5
考 核 總 分		88	91	90	90	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7月

日期時間		1	2	3	4	5
月 日		7月7日	7月7日	7月18日	7月18日	7月19日
時 分		14:48	14:51	10:40	10:50	08:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	308	306	302	303	303
	使 用 人 員	吳增秋	關儀	謝美演	江忠欣	陳依靖
	接 電 話 人 員	吳增秋	關儀	謝美演	江忠欣	陳依靖
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	10	8	10	9
	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%)	7	7	13	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	9	10	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	15	13	10
	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	15	14	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%)	20	18	17	15	20
	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%)	3	4	3	5	4
考 核 總 分	86	85	90	92	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

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7月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		7月7日	7月22日	7月26日	7月26日	7月27日
時 分		14:42	14:05	09:02	16:05	11:35
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	400	405	409	406	403
	使 用 人 員	吳如穗	賴美員	錢麗芳	陳竹嫻	陳宜萱
	接 電 話 人 員	吳如穗	賴美員	錢麗芳	陳竹嫻	陳宜萱
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%)	14	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%)	6	9	8	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%)	14	13	10	10	15
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	12	13	15	15	5
	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	17	20	15	8
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	9	10	8	10	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	5	4	3	4	4
考 核 總 分		90	91	89	88	77
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7月

日期時間		1	2	3	4	5
		7月7日	7月12日	7月18日	7月28日	7月29日
編號						
月 日		7月7日	7月12日	7月18日	7月28日	7月29日
時 分		14:30	09:15	14:25	10:17	08:20
受考核單位	受 考 核 分 機	507	503	505	503	506
	使 用 人 員	洪選	林鈞湧	莊榮雄	黎俊彥	顧佩蓁
	接 電 話 人 員	洪選	林鈞湧	莊榮雄	黎俊彥	顧佩蓁
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	8	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%)	14	14	15	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%)	7	7	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	14	15	14	15
	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	15	14	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%)	18	19	18	17	16
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	9	7	8	8	9
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	5	4	4	4	4
考 核 總 分		87	88	93	89	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