

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8月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		8月2日	8月2日	8月5日	8月9日	8月9日
時 分		11:45	16:40	14:00	08:10	14:10
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	103	106	102	111	115
	使 用 人 員	傅仰貴	鍾碩恩	黃月娥	謝馨璇	張妙雅
	接 電 話 人 員	傅仰貴	鍾碩恩	黃月娥	謝馨璇	張妙雅
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	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%)	15	15	15	15	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	13	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%)	18	16	18	16	16
	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		96	94	96	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

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8月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		8月16日	8月18日	8月19日	8月19日	8月19日
時 分		10:00	08:50	16:00	16:20	16:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	302	304	302	303	310
	使 用 人 員	林金味	邱惠英	江忠欣	賴真緯	關儀
	接 電 話 人 員	林金味	邱惠英	江忠欣	賴真緯	關儀
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	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%)	13	15	15	13	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%)	15	13	15	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%)	18	18	18	20	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		96	96	98	96	96
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8月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		8月5日	8月19日	8月19日	8月25日	8月26日
時 分		11:30	16:00	16:30	10:00	09:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	402	405	404	406	403
	使 用 人 員	陳招螢	賴美員	張麗雯	陳竹嫻	葉淑慎
	接 電 話 人 員	陳招螢	賴美員	張麗雯	陳竹嫻	葉淑慎
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	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%)	15	15	15	15	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	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%)	18	18	18	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		96	96	98	96	96
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8月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		8月4日	8月17日	8月23日	8月24日	8月26日
時 分		10:10	11:30	09:40	14:00	15:50
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	505	508	502	503	506
	使 用 人 員	莊榮雄	陳燕雪	蕭宛余	黎俊彥	顧佩綦
	接 電 話 人 員	莊榮雄	陳燕雪	蕭宛余	黎俊彥	顧佩綦
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	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%)	15	13	15	15	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%)	15	13	13	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%)	18	20	18	18	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%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分		98	96	96	96	96
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