

# 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9月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		9月5日	9月6日	9月7日	9月8日	9月9日
時 分		10:00	13:45	14:30	09:35	15:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	102	104	111	117	118
	使 用 人 員	黃月娥等2人	張天英等2人	周文青等3人	何雅菁等5人	卓榮淙等3人
	接 電 話 人 員	林秋帆	吳致廷	謝馨璇	吳智莉	卓榮淙
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	10	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	5	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%)	10	10	10	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%)	15	15	15	10	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%)	15	15	15	15	15
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	5	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	80	90	85	93
考 核 結 果 說 明		優	優	優	優	優
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9月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		9月5日	9月6日	9月7日	9月8日	9月9日
時 分		10:05	13:50	14:35	09:40	15:05
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	203	206	208	210	218
	使 用 人 員	江世宏等3人	江永旭等3人	李乙慧等3人	陳紳瑜等3人	林怡伶等3人
	接 電 話 人 員	江世宏	江滿足	李乙慧	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?(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	15	10	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	5
	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%)	10	10	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%)	15	10	15	10	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	15	15
	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		85	85	90	80	90
考 核 結 果 說 明		優	優	優	優	優
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9月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		9月5日	9月6日	9月7日	9月8日	9月9日
時 分		10:10	13:55	14:40	09:45	15:10
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	402	403	405	406	409
	使 用 人 員	陳招螢	陳宜萱等2人	賴美員	陳竹嫻	錢麗芳等2人
	接 電 話 人 員	陳招螢	葉淑慎	賴美員	汪景惠	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	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	5
	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%)	10	15	10	15	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%)	15	10	15	15	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	15	15
	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	90	90	95	85
考 核 結 果 說 明		優	優	優	優	優
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9月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		9月5日	9月6日	9月7日	9月8日	9月9日
時 分		10:15	14:00	14:45	09:50	15:15
受考核單位	受 考 核 分 機	502	503	505	506	507
	使 用 人 員	蕭宛余	林釗湧等2人	莊啟雄	顧佩綦	洪選等5人
	接 電 話 人 員	蕭宛余	黎俊彥	蕭宛余	顧佩綦	洪選
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	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	5	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	10	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%)	15	15	15	15	10
	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	15	15
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	10	10	5	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	85	90	85	90
考 核 結 果 說 明		優	優	優	優	優
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