

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10月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		10月26日	10月26日	10月26日	10月26日	10月28日
時 分		10:20	11:25	11:28	15:37	14:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	102	108	105	103	112
	使 用 人 員	黃月娥	謝惠如	賴仁傑	傅仰貴	賴妤榛
	接 電 話 人 員	黃月娥	許慧禎	賴仁傑	黃月娥	邱姿芬
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	10	10	8	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	13	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%)	15	15	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	14	15	14
	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		93	93	92	91	92
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10月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		10月20日	10月20日	10月26日	10月26日	10月27日
時 分		13:55	14:20	11:25	15:38	16:10
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	216	209	218	205	203
	使 用 人 員	江滿足	林步閣	林怡伶	洪國順	江世宏
	接 電 話 人 員	江滿足	江滿足	蕭誠遠	江滿足	江滿足
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	8	10	8	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	13	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%)	15	15	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%)	13	14	15	14	14
	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		91	90	93	90	92
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10月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		10月18日	10月20日	10月26日	10月26日	10月28日
時 分		10:25	14:05	11:35	11:40	11:45
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	310	303	308	302	304
	使 用 人 員	賴淑美	賴真緯	蔡明英	謝美演	邱惠英
	接 電 話 人 員	賴淑美	賴真緯	蔡明英	林金味	江忠欣
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	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	15	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%)	16	14	13	14	14
	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	93	92	94
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10月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		10月26日	10月26日	10月26日	10月26日	10月28日
時 分		15:30	15:42	15:55	15:56	10:02
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	503	505	502	506	508
	使 用 人 員	林釗湧	江吉田	蕭宛余	顧珮綦	陳燕雪
	接 電 話 人 員	江吉田	蕭宛余	蕭宛余	顧珮綦	陳燕雪
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	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%)	15	15	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	14	14	14	14
	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		95	94	94	92	92
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