

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11月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		11 月 9 日	11 月 17 日	11 月 24 日	11 月 25 日	11 月 30 日
時 分		09:10	15:57	11:35	10:16	15:48
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	109	113	107	111	111
	使 用 人 員	廖淑碧	王秀溶	張明遠	周文青	謝馨璇
	接 電 話 人 員	廖淑碧	邱姿芬	張明遠	周文青	吳智莉
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	6
	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	12	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	0	8	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%)	15	10	15	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	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%)	20	20	20	20	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%)	0	5	5	0	0
考 核 總 分		95	82	98	85	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：第三課

105年11月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		11 月 4 日	11 月 14 日	11 月 18 日	11 月 28 日	11 月 29 日
時 分		11:45	14:10	15:30	16:30	16:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	217	218	216	219	215
	使 用 人 員	李益璋	林怡伶	江滿足	洪婉綺	陳彥均
	接 電 話 人 員	黃宥宥	林怡伶	江滿足	李易璋	羅孟甄
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	10	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%)	10	10	10	0	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	20
	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	20	20	20	10
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)	10	10	10	10	5
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	5	0	0	0	5
考 核 總 分		95	90	85	80	90
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11月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		11月15日	11月16日	11月18日	11月23日	11月30日
時 分		16:40	09:25	11:30	15:30	16:38
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	303	304	302	308	310
	使 用 人 員	賴真緯	邱惠英	謝美演	蔡明英	賴淑美
	接 電 話 人 員	賴真緯	邱惠英	江忠欣	關儀	賴淑美
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%)	10	10	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%)	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%)	20	20	20	20	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%)	0	5	0	0	5
考 核 總 分		90	95	95	95	100
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11月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		11 月 2 日	11 月 18 日	11 月 26 日	11 月 28 日	11 月 30 日
時 分		08:10	10:30	11:10	14:30	15:52
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	408	407	403	402	409
	使 用 人 員	蔡侑君	黃豈弘	葉淑慎	陳招螢	錢麗芳
	接 電 話 人 員	汪景惠	黃豈弘	葉淑慎	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%)	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%)	15	15	15	15	10
	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%)	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	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%)	20	20	20	20	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	0	0	5	0
考 核 總 分		98	90	90	95	85
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