

# 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

106年1月

| 日期時間                                              |                                                                                    | 1       | 2       | 3       | 4        | 5        |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 編號                                                |                                                                                    | 1       | 2       | 3       | 4        | 5        |
| 月 日                                               |                                                                                    | 1 月 6 日 | 1 月 6 日 | 1 月 9 日 | 1 月 12 日 | 1 月 12 日 |
| 時 分                                               |                                                                                    | 14:58   | 15:10   | 16:45   | 13:20    | 13:55    |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                             | 受 考 核 分 機                                                                          | 215     | 205     | 216     | 203      | 202      |
|                                                   | 使 用 人 員                                                                            | 陳彥均     | 洪國順     | 江滿足     | 江世宏      | 林維芯      |
|                                                   | 接 電 話 人 員                                                                          | 陳彥均     | 黃宥宥     | 江滿足     | 江世宏      | 林維芯      |
| 考<br>核<br>結<br>果                                  | 1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(10%)                                                         | 10      | 10      | 10      | 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%)                                          | 13      | 14      | 14      | 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%)                                             | 8       | 8       | 8       | 9        | 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      | 14      | 13       | 14       |
|                                                   | 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      | 11      | 14       | 14       |
|                                                   | 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      | 18      | 16      | 18       | 15       |
|                                                   | 7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)                                                        | 8       | 8       | 8       | 9        | 8        |
|                                                   | 8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)                                                       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        |
| 考 核 總 分                                           |                                                                                    | 86      | 90      | 85      | 91       | 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。<br>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

106年1月

| 日期時間                                              |                                                                                    | 1       | 2        | 3        | 4        | 5        |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|----------|----------|
| 編號                                                |                                                                                    | 1       | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 月 日                                               |                                                                                    | 1 月 6 日 | 1 月 10 日 | 1 月 10 日 | 1 月 12 日 | 1 月 12 日 |
| 時 分                                               |                                                                                    | 16:40   | 09:29    | 09:52    | 13:53    | 14:41    |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                             | 受 考 核 分 機                                                                          | 303     | 304      | 310      | 307      | 302      |
|                                                   | 使 用 人 員                                                                            | 陳依靖     | 曹清海      | 賴淑美      | 賴寶娟      | 謝美演      |
|                                                   | 接 電 話 人 員                                                                          | 關儀      | 曹清海      | 賴淑美      | 賴寶娟      | 賴真緯      |
| 考<br>核<br>結<br>果                                  | 1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(10%)                                                         | 10      | 10       | 10       | 9        | 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%)                                          | 14      | 14       | 14       | 12       | 12       |
|                                                   | 3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)                                             | 9       | 9        | 9        | 7        | 7        |
|                                                   | 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      | 14       | 14       | 14       | 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%)                                                    | 14      | 13       | 14       | 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      | 18       | 19       | 17       | 17       |
|                                                   | 7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)                                                        | 8       | 8        | 9        | 8        | 8        |
|                                                   | 8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)                                                       | 5       | 5        | 5        | 4        | 4        |
| 考 核 總 分                                           |                                                                                    | 92      | 91       | 94       | 85       | 83       |
| 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。<br>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

106年1月

| 日期時間                                              |                                                                                    | 1       | 2       | 3        | 4        | 5        |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------|----------|----------|
| 編號                                                |                                                                                    | 1       | 2       | 3        | 4        | 5        |
| 月 日                                               |                                                                                    | 1 月 6 日 | 1 月 9 日 | 1 月 10 日 | 1 月 12 日 | 1 月 12 日 |
| 時 分                                               |                                                                                    | 15:20   | 16:50   | 09:34    | 14:10    | 15:00    |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                             | 受 考 核 分 機                                                                          | 403     | 407     | 409      | 402      | 406      |
|                                                   | 使 用 人 員                                                                            | 陳宜萱     | 黃豈弘     | 王瓊瑛      | 陳招螢      | 陳竹嫻      |
|                                                   | 接 電 話 人 員                                                                          | 陳宜萱     | 黃豈弘     | 王瓊瑛      | 陳招螢      | 汪景惠      |
| 考<br>核<br>結<br>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      | 14      | 10       | 14       | 14       |
|                                                   | 3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)                                             | 8       | 8       | 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%)                                  | 12      | 13      | 13       | 13       | 14       |
|                                                   | 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      | 13       | 14       | 14       |
|                                                   | 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      | 17      | 18       | 18       | 19       |
|                                                   | 7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)                                                        | 8       | 8       | 8        | 8        | 10       |
|                                                   | 8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)                                                       | 4       | 4       | 4        | 5        | 5        |
| 考 核 總 分                                           |                                                                                    | 85      | 87      | 84       | 90       | 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。<br>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

106年1月

| 日期時間                                              |                                                                                    | 1       | 2       | 3       | 4        | 5        |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 編號                                                |                                                                                    | 1       | 2       | 3       | 4        | 5        |
| 月 日                                               |                                                                                    | 1 月 6 日 | 1 月 6 日 | 1 月 9 日 | 1 月 12 日 | 1 月 12 日 |
| 時 分                                               |                                                                                    | 14:15   | 15:40   | 16:50   | 14:40    | 14:47    |
| 受<br>考<br>核<br>單<br>位                             | 受 考 核 分 機                                                                          | 507     | 505     | 508     | 506      | 502      |
|                                                   | 使 用 人 員                                                                            | 洪選      | 黎俊彥     | 陳燕雪     | 顧珮蓁      | 蕭宛余      |
|                                                   | 接 電 話 人 員                                                                          | 洪選      | 黎俊彥     | 陳燕雪     | 顧珮蓁      | 蕭宛余      |
| 考<br>核<br>結<br>果                                  | 1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(10%)                                                         | 10      | 10      | 10      | 9        | 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      | 14      | 12       | 14       |
|                                                   | 3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)                                             | 9       | 9       | 9       | 7        | 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      | 14      | 14      | 13       | 14       |
|                                                   | 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      | 14      | 13       | 14       |
|                                                   | 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      | 19      | 15       | 18       |
|                                                   | 7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)                                                        | 9       | 9       | 9       | 7        | 9        |
|                                                   | 8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)                                                       | 4       | 4       | 5       | 4        | 5        |
| 考 核 總 分                                           |                                                                                    | 90      | 91      | 94      | 80       | 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。<br>二、本表陳核後送交研考彙整。 |                                                                                    |         |         |         |          |          |

測試主管

秘書

主任