

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2月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		2 月 15 日	2 月 20 日	2 月 22 日	2 月 22 日	2 月 23 日
時 分		11:45	08:50	16:30	16:55	10:10
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	107	111	115	104	110
	使 用 人 員	張明遠	謝馨璇	張妙雅	吳致廷	謝佩穎
	接 電 話 人 員	張明遠	謝馨璇	張妙雅	吳致廷	謝佩穎
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	8	8	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	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%)	13	13	15	15	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%)	20	18	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	5	5	5	5
考 核 總 分		96	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

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2月

日期時間		1	2	3	4	5
編號		1	2	3	4	5
月 日		2 月 7 日	2 月 7 日	2 月 20 日	2 月 20 日	2 月 22 日
時 分		10:20	16:10	09:10	13:30	08:10
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	304	302	310	302	310
	使 用 人 員	邱惠英	林金味	關儀	謝美演	賴淑美
	接 電 話 人 員	邱惠英	林金味	關儀	謝美演	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	13	13	13
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	10	8	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	13	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%)	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	5	5	5	5
考 核 總 分		96	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

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2月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		2月13日	2月16日	2月17日	2月20日	2月23日
時 分		11:46	10:05	14:28	13:40	08:50
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	403	407	405	403	404
	使 用 人 員	葉淑慎	黃豈弘	賴美員	陳宜萱	張麗雯
	接 電 話 人 員	葉淑慎	黃豈弘	賴美員	陳宜萱	張麗雯
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	8	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	13	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%)	13	13	15	13	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	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	98	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

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2月

日期時間		1	2	3	4	5
編號		1	2	3	4	5
月 日		2月13日	2月23日	2月23日	2月23日	2月24日
時 分		11:20	13:00	15:40	16:30	10:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	503	507	506	508	502
	使 用 人 員	林釗湧	洪選	顧佩蓁	陳燕雪	蕭宛余
	接 電 話 人 員	林釗湧	洪選	顧佩蓁	陳燕雪	蕭宛余
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%)	13	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	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	13	15	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%)	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	5	5	5	5
考 核 總 分		96	96	96	98	98
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