

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3月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		3 月 9 日	3 月 13 日	3 月 21 日	3 月 23 日	3 月 30 日
時 分		14:05	11:35	10:00	15:32	09:50
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	503	506	507	502	508
	使 用 人 員	黎俊彥	顧佩綦	劉玉華	蕭宛余	陳燕雪
	接 電 話 人 員	林釗湧	顧佩綦	劉玉華	蕭宛余	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%)	5	5	5	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	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	15	20	20
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)	5	5	5	5	5
	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	80	90	95
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