

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4月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		4月6日	4月6日	4月7日	4月7日	4月10日
時 分		13:10	13:14	11:40	11:45	16:45
受考核單位	受 考 核 分 機	502	505	506	507	503
	使 用 人 員	蕭宛余	范成棟	顧佩綦	洪選	林鈞湧
	接 電 話 人 員	蕭宛余	蕭宛余	顧佩綦	洪選	黎俊彥
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	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	12	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%)	16	16	13	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		94	94	90	93	92
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