

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

106年5月

日期時間		1	2	3	4	5
編號	月 日	5月23日	5月25日	5月31日	5月31日	5月31日
	時 分	14:20	15:30	13:10	15:40	16:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	104	107	114	122	117
	使 用 人 員	張天英	張明遠	曾美玲	廖淑碧	何雅菁
	接 電 話 人 員	張天英	吳智莉	曾美玲	廖淑碧	蔡雅芳
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%)	10	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	15	15	15	10
	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	5	5	0	5
考 核 總 分	90	100	100	95	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

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5月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		5月22日	5月23日	5月23日	5月25日	5月26日
時 分		13:20	08:40	13:45	13:55	09:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	215	217	216	222	205
	使 用 人 員	陳彥均	李易璋	江滿足	蕭誠遠	洪國順
	接 電 話 人 員	陳彥均	李易璋	江滿足	蕭誠遠	洪國順
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	10	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	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	5	0	5	0
考 核 總 分		95	90	90	95	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

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5月

日期時間		1	2	3	4	5
		5月23日	5月24日	5月25日	5月26日	5月31日
月 日		5月23日	5月24日	5月25日	5月26日	5月31日
時 分		16:35	09:10	16:45	10:30	14:10
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	302	304	302	310	308
	使 用 人 員	謝美演	邱惠英	謝美演	賴淑美	蔡明英
	接 電 話 人 員	謝美演	邱惠英	林金味	賴淑美	蔡明英
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	15	15	15	10
	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	5	0	5	0
考 核 總 分		95	100	95	100	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

106年5月

日期時間		1	2	3	4	5
編號	月 日	5月23日	5月24日	5月24日	5月31日	5月31日
	時 分	11:00	09:30	08:53	13:30	15:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	409	408	403	402	407
	使 用 人 員	錢麗芳	蔡侑君	葉淑慎	陳招螢	黃豈弘
	接 電 話 人 員	錢麗芳	蔡侑君	葉淑慎	陳招螢	黃豈弘
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	5
	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	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	5	5	5	5
考 核 總 分	100	100	95	95	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