

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6月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
	月 日	6月7日	6月8日	6月8日	6月15日	6月26日
	時 分	10:08	14:15	15:28	09:35	13:56
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	117	116	125	117	127
	使 用 人 員	蔡雅芳	蔡維凌	詹雅惠	何雅菁	謝惠如
	接 電 話 人 員	張妙雅	蔡維凌	詹雅惠	何雅菁	謝惠如
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	14	14	15	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	9	9	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	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	15	14	15	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	18	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	8	8	8	8	8
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	4	5	5	5	4
考 核 總 分	87	93	92	94	88	
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6月

日期時間		1	2	3	4	5
		6月6日	6月7日	6月8日	6月15日	6月22日
月 日		6月6日	6月7日	6月8日	6月15日	6月22日
時 分		08:21	10:52	11:34	09:40	13:02
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	209	211	222	208	205
	使 用 人 員	林步閣	林家丞	蕭誠遠	陳紳瑜	洪國順
	接 電 話 人 員	林步閣	林家丞	蕭誠遠	陳紳瑜	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%)	14	15	15	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	9	9	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%)	13	14	14	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	14	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%)	17	18	18	17	17
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	8	9	9	8	8
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	4	5	5	4	4
考 核 總 分		87	94	94	87	87
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6月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		6月5日	6月6日	6月21日	6月26日	6月26日
時 分		09:33	15:16	10:31	11:02	11:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	303	304	310	302	306
	使 用 人 員	賴真緯	曹清海	關儀	江忠欣	賴寶娟
	接 電 話 人 員	賴真緯	曹清海	關儀	江忠欣	賴寶娟
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	14	13	15	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	9	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	13	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%)	13	14	14	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%)	17	18	17	18	17
	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%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分		87	92	88	95	87
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6月

日期時間		1	2	3	4	5
月 日		6月5日	6月8日	6月15日	6月26日	6月29日
時 分		14:35	09:53	10:08	09:42	16:32
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	403	407	409	405	402
	使 用 人 員	葉淑慎	黃豈弘	錢麗芳	賴美員	陳招螢
	接 電 話 人 員	葉淑慎	黃豈弘	錢麗芳	賴美員	陳招螢
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%)	14	15	15	14	15
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	8	9	9	8	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%)	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%)	14	14	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%)	18	18	18	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	8	8	8	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	5	5
考 核 總 分	90	93	92	90	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。 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6月

編號		日期時間				
		1	2	3	4	5
月 日		6月5日	6月7日	6月7日	6月26日	6月30日
時 分		09:10	10:32	11:12	10:48	16:01
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	503	503	507	506	505
	使 用 人 員	林釗湧	黎俊彥	洪選	顧珮蓁	范成棟
	接 電 話 人 員	蕭宛余	黎俊彥	洪選	顧珮蓁	范成棟
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	14	13	13	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	9	8	8	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%)	13	14	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%)	14	14	14	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%)	18	18	18	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	8	9	8	9	9
	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		89	93	89	90	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。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任