

# 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7月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
編號						
月 日		7月10日	7月10日	7月10日	7月11日	7月17日
時 分		13:40	14:05	14:42	16:30	14:52
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	217	222	215	216	208
	使 用 人 員	黃宥宥	蕭誠遠	陳彥均	江滿足	洪婉綺
	接 電 話 人 員	黃宥宥	蕭誠遠	陳彥均	江滿足	洪婉綺
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	9	10	9	7
	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	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	10	10	10	7
	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%)	12	10	12	10	11
	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	10	14	10	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%)	18	20	18	20	17
	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	0	4	4	5
考 核 總 分		94	84	93	86	85
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7月

日期時間		1	2	3	4	5
		7月10日	7月10日	7月11日	7月17日	7月20日
月 日		7月10日	7月10日	7月11日	7月17日	7月20日
時 分		13:50	14:15	15:00	14:55	10:31
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	303	310	309	304	306
	使 用 人 員	陳依靖	關儀	江忠欣	賴真緯	曹清海
	接 電 話 人 員	陳依靖	關儀	江忠欣	賴真緯	曹清海
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	8	10	7	8
	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%)	5	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	10	13	10	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%)	15	15	13	12	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	17	20
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	0	10	9	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		90	83	96	85	97
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7月

日期時間		1	2	3	4	5
		7月10日	7月10日	7月10日	7月17日	7月20日
月 日		7月10日	7月10日	7月10日	7月17日	7月20日
時 分		13:57	14:25	15:00	14:50	10:52
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	409	403	402	406	403
	使 用 人 員	許蔡錦寶	陳宜萱	陳招螢	賴美員	葉淑慎
	接 電 話 人 員	許蔡錦寶	陳宜萱	陳招螢	賴美員	葉淑慎
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	8	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%)	15	10	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%)	10	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%)	10	20	18	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	10	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		80	93	94	94	94
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7月

日期時間		1	2	3	4	5
		7月10日	7月10日	7月12日	7月17日	7月20日
月 日		7月10日	7月10日	7月12日	7月17日	7月20日
時 分		14:02	14:21	13:30	14:00	10:07
受考核單位	受 考 核 分 機	506	502	507	508	505
	使 用 人 員	楊秀雲	蕭宛余	洪選	陳燕雪	范成棟
	接 電 話 人 員	楊秀雲	蕭宛余	洪選	陳燕雪	范成棟
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	5	10	8	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	7
	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	5	14	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	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%)	20	20	18	15	15
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	0	9	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		95	80	93	94	91
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