

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11月

日期時間		1	2	3	4	5
編號		1	2	3	4	5
月 日		11月22日	11月23日	11月24日	11月25日	11月26日
時 分		14:10	09:10	11:30	08:20	15:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	131	102	114	106	128
	使 用 人 員	謝馨璇	黃月娥	曾美玲	李慧美	張明遠
	接 電 話 人 員	謝馨璇	黃月娥	曾美玲	李慧美	張明遠
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	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	0	5
考 核 總 分		100	100	95	90	100
考 核 結 果 說 明				未讓來電者先掛電話。	未以來電者姓氏或尊稱稱呼2次以上。	
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11月

日期時間		1	2	3	4	5
編號		1	2	3	4	5
月 日		11月23日	11月24日	11月27日	11月28日	11月29日
時 分		14:45	15:45	09:00	08:50	10:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	218	217	202	203	222
	使 用 人 員	林怡伶	李易璋	林維芯	江世宏	蕭誠遠
	接 電 話 人 員	林怡伶	黃宥宥	林維芯	江世宏	蕭誠遠
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%)	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	0
考 核 總 分		100	100	100	100	95
考 核 結 果 說 明						未讓來電者先掛電話。
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11月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		11月24日	11月27日	11月27日	11月28日	11月29日
時 分		13:30	08:50	16:36	09:30	09:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	310	303	304	302	302
	使 用 人 員	賴淑美	陳依靖	邱惠英	謝美演	江忠欣
	接 電 話 人 員	賴淑美	陳依靖	邱惠英	謝美演	江忠欣
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	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	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	0	5	0	5
考 核 總 分		100	95	95	95	100
考 核 結 果 說 明			未讓來電者先掛電話。	未以來電者姓氏或尊稱稱呼2次以上。	未讓來電者先掛電話。	
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11月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		11月22日	11月23日	11月24日	11月27日	11月29日
時 分		14:30	11:30	14:20	09:00	10:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	409	406	403	405	407
	使 用 人 員	錢麗芳	林于婷	陳宜萱	賴美員	黃豈弘
	接 電 話 人 員	錢麗芳	林于婷	陳宜萱	賴美員	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	5	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%)	10	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%)	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		95	100	95	100	95
考 核 結 果 說 明		未以來電者姓氏或尊稱稱呼2次以上。		未於3聲內接起電話。		未於3聲內接起電話。
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