

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12月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		12月22日	12月22日	12月22日	12月26日	12月26日
時 分		13:28	13:34	13:37	14:02	14:05
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	126	132	102	118	117
	使 用 人 員	吳致廷	林宜均	黃月娥	謝佩穎	洪敏嘉
	接 電 話 人 員	吳致廷	林宜均	黃月娥	謝佩穎	洪敏嘉
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	13	14	12	13
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	9	9	10	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	13	14	12	12
	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	14	12	12
	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	17	18	16	17
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)	8	8	9	7	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		88	88	94	82	86
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12月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		12月21日	12月21日	12月22日	12月22日	12月25日
時 分		08:11	14:18	11:43	14:01	08:09
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	205	209	208	210	213
	使 用 人 員	洪國順	林步閣	洪婉綺	陳紳瑜	莫天翰
	接 電 話 人 員	洪國順	林步閣	洪婉綺	陳紳瑜	莫天翰
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	13	13	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	8	9	9	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%)	12	12	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%)	13	13	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%)	17	17	16	17	16
	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		86	86	87	90	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：第三課

106年12月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		12月18日	12月22日	12月22日	12月26日	12月28日
時 分		10:07	10:45	13:32	09:38	15:48
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	308	309	302	310	306
	使 用 人 員	吳增秋	林金味	江忠欣	賴淑美	賴寶娟
	接 電 話 人 員	吳增秋	林金味	江忠欣	賴淑美	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	13	14	14	12
	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%)	12	13	14	13	12
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	11	12	14	13	11
	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	17	18	18	16
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)	8	8	9	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		83	87	93	91	82
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12月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		12月22日	12月22日	12月22日	12月26日	12月26日
時 分		10:58	14:08	14:47	11:25	15:13
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	407	403	409	405	402
	使 用 人 員	黃豈弘	陳宜萱	錢麗芳	賴美員	陳招螢
	接 電 話 人 員	黃豈弘	陳宜萱	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	14	13	14	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%)	12	13	12	12	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	13	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%)	17	18	17	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)	8	9	8	8	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		87	91	86	89	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

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12月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		12月22日	12月22日	12月22日	12月26日	12月27日
時 分		09:15	09:21	09:28	10:22	11:51
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	502	503	505	507	506
	使 用 人 員	蕭宛余	黎俊彥	范成棟	洪選	顧佩綦
	接 電 話 人 員	蕭宛余	黎俊彥	范成棟	洪選	林惠誼
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	12	12
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	8	8	8	8	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	13	12	12	12
	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○○○，请稍候」等禮貌用語。(20%)	17	17	18	16	16
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)	7	8	8	7	7
	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		86	89	89	84	83
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