

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

107年1月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			1 月 8 日	1 月 9 日	1 月 11 日	1 月 16 日	1 月 17 日
時 分			16:17	13:40	16:00	11:25	15:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		215	203	217	222	216
	使 用 人 員		陳彥均	江世宏	黃宥宥	蕭誠遠	江滿足
	接 電 話 人 員		陳彥均	江世宏	黃宥宥	蕭誠遠	江滿足
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	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%)		13	14	14	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%)		10	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	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	14	14	14	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%)		19	19	19	19	17
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)		10	10	10	10	9
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(5%)		4	4	4	4	5
考 核 總 分			92	93	94	93	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

107年1月

號		編	1	2	3	4	5
月 日			1 月 8 日	1 月 8 日	1 月 9 日	1 月 10 日	1 月 16 日
時 分			09:00	16:24	14:20	10:25	11:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		310	304	302	308	306
	使 用 人 員		賴淑美	曹清海	江忠欣	吳增秋	蔡明英
	接 電 話 人 員		賴淑美	曹清海	江忠欣	吳增秋	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	9	9	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%)		14	14	14	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%)		10	10	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%)		14	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%)		14	14	13	13	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	17	17	17	17
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)		10	9	9	9	9
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(5%)		5	5	5	5	4
考 核 總 分			94	93	90	89	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：第四課

107年1月

號		編	1	2	3	4	5
月 日			1 月 8 日	1 月 8 日	1 月 9 日	1 月 10 日	1 月 16 日
時 分			09:00	16:24	14:20	10:25	11:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		409	403	402	406	403
	使 用 人 員		王瓊瑛	曾英姿	陳招螢	林于婷	陳宜萱
	接 電 話 人 員		王瓊瑛	曾英姿	陳招螢	林于婷	陳宜萱
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%)		7	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%)		13	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%)		13	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%)		17	20	18	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)		9	10	8	8	8
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(5%)		5	5	5	5	5
考 核 總 分			84	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

107年1月

號		編	1	2	3	4	5
月 日			1 月 8 日	1 月 10 日	1 月 10 日	1 月 11 日	1 月 16 日
時 分			09:00	16:24	14:20	10:25	11:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		507	506	508	502	503
	使 用 人 員		林惠誼	顧佩綦	陳燕雪	蕭宛余	黎俊彥
	接 電 話 人 員		林惠誼	顧佩綦	陳燕雪	蕭宛余	黎俊彥
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(10%)		10	10	10	8	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	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%)		9	9	10	10	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	12	14	14	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	15	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	18	16	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)		9	9	9	9	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(5%)		5	5	5	5	5
考 核 總 分			90	89	96	91	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