

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

107年2月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			2 月 2 日	2 月 9 日	2 月 12 日	2 月 14 日	2 月 14 日
時 分			10:10	11:45	10:00	09:30	15:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		121	116	110	106	120
	使 用 人 員		吳智莉	鄭雅馨	詹雅惠	李慧美	許慧禎
	接 電 話 人 員		吳智莉	鄭雅馨	梁毓純	李慧美	許慧禎
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	13	13	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	13	13	13	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%)		13	13	15	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%)		18	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	10	10	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			96	96	94	94	96
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2月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			2 月 7 日	2 月 21 日	2 月 21 日	2 月 22 日	2 月 23 日
時 分			13:30	15:10	16:00	10:05	13:10
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		302	302	304	306	310
	使 用 人 員		林金味	江忠欣	邱惠英	賴寶娟	賴淑美
	接 電 話 人 員		林金味	江忠欣	邱惠英	賴寶娟	賴淑美
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	8	8	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	13	15	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%)		15	15	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%)		18	18	18	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？(5%)		5	5	5	5	5
考 核 總 分			96	96	94	94	96
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2月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			2月12日	2月14日	2月22日	2月22日	2月23日
時 分			13:25	09:00	10:15	11:05	11:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		403	405	407	404	409
	使 用 人 員		葉淑慎	賴美員	黃豈弘	張麗雯	錢麗芳
	接 電 話 人 員		陳宜萱	賴美員	黃豈弘	張麗雯	錢麗芳
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%)		8	8	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	13	13	15	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	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%)		18	18	20	18	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？(5%)		5	5	5	5	5
考 核 總 分			94	94	96	96	96
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2月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			2月12日	2月13日	2月13日	2月23日	2月23日
時 分			13:20	15:30	16:00	09:10	09:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		509	506	506	502	505
	使 用 人 員		陳燕雪	林惠誼	顧佩綦	蕭宛余	范成棟
	接 電 話 人 員		周文青	林惠誼	顧佩綦	蕭宛余	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%)		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%)		8	8	8	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	15	15	15	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%)		15	13	15	13	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	18	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？(5%)		5	5	5	5	5
考 核 總 分			94	96	96	94	96
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