

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4月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
		月 日	4月2日	4月2日	4月2日	4月12日	4月26日
		時 分	14:20	15:10	15:45	14:20	15:34
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		109	130	123	102	121
	使 用 人 員		林秋帆	周文青	鍾碩恩	黃月娥	吳智莉
	接 電 話 人 員		鍾碩恩	周文青	鍾碩恩	黃月娥	吳智莉
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%)		5	8	5	10	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	13	12	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%)		18	16	18	16	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?(5%)		5	5	5	5	5
考 核 總 分			91	92	90	96	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

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4月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			4月10日	4月10日	4月19日	4月25日	4月26日
時 分			15:20	15:38	15:20	16:42	10:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		203	216	222	207	205
	使 用 人 員		江世宏	江滿足	蕭誠遠	劉奕男	洪國順
	接 電 話 人 員		江滿足	江滿足	蕭誠遠	劉奕男	洪國順
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	10	10	10	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	13	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%)		15	15	15	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	16	16	16
	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	94	92	90	
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4月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			4月3日	4月10日	4月18日	4月18日	4月24日
時 分			08:42	10:20	15:20	15:32	14:02
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		303	302	304	308	310
	使 用 人 員		賴真緯	謝美演	邱惠英	蔡明英	賴淑美
	接 電 話 人 員		賴真緯	謝美演	謝美演	江忠欣	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	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	13	13	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%)		15	15	16	16	16
	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		93	93	94	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4月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			4月10日	4月12日	4月18日	4月20日	4月25日
時 分			09:53	10:02	16:40	08:25	08:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		503	505	502	503	506
	使 用 人 員		黎俊彥	范成棟	蕭宛余	黎俊彥	顧珮綦
	接 電 話 人 員		蔡建誼	范成棟	蕭宛余	蕭宛余	顧珮綦
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	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	13	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%)		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%)		16	15	16	15	15
	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		92	91	94	93	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