

# 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5月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			5月7日	5月7日	5月7日	5月10日	5月10日
時 分			09:00	10:00	10:30	08:25	08:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		131	128	125	103	109
	使 用 人 員		謝馨璇	張明遠	陳炳君	賴仁傑	林秋帆
	接 電 話 人 員		謝馨璇	張明遠	陳炳君	賴仁傑	林秋帆
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?(5%)		5	5	5	5	5
考 核 總 分		95	100	95	100	100	
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5月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			5月8日	5月8日	5月8日	5月8日	5月9日
時 分			08:20	08:30	08:45	09:20	08:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		202	220	205	218	216
	使 用 人 員		林維芯	黃宥宥	洪國順	林怡伶	江滿足
	接 電 話 人 員		林維芯	黃宥宥	林正彰	林怡伶	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	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	10
	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?(5%)		5	5	0	5	0
考 核 總 分		100	100	90	100	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5月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
		月 日	5月10日	5月10日	5月15日	5月15日	5月16日
		時 分	09:00	09:15	08:35	08:45	08:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		310	304	310	302	310
	使 用 人 員		關儀	曹清海	賴淑美	江忠欣	賴真緯
	接 電 話 人 員		關儀	曹清海	賴淑美	江忠欣	賴真緯
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?(5%)		5	5	5	5	5
考 核 總 分			100	100	100	100	100
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5月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
		月 日	5月8日	5月8日	5月8日	5月9日	5月9日
		時 分	13:45	14:00	14:30	09:50	10:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	402	403	405	407	409	
	使 用 人 員	陳招螢	陳宜萱	賴美員	黃豈弘	錢麗芳	
	接 電 話 人 員	陳招螢	陳宜萱	賴美員	黃豈弘	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	5	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	10	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?(5%)	5	5	5	5	5	
考 核 總 分		100	95	100	95	100	
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