

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6月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			6月6日	6月20日	6月21日	6月25日	6月26日
時 分			08:50	09:16	10:51	13:57	15:20
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		102	118	109	118	103
	使 用 人 員		黃月娥	解佩穎	林秋帆	解佩穎	賴仁傑
	接 電 話 人 員		黃月娥	童奎雯	林秋帆	解佩穎	賴仁傑
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	13	13	11	12
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)		9	8	9	7	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%)		15	11	12	11	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%)		15	13	13	12	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	18	18	17	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		10	8	8	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	5
考 核 總 分		97	86	88	82	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：第二課

107年6月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			6月6日	6月14日	6月21日	6月21日	6月21日
時 分			08:45	16:04	10:51	10:58	11:02
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		222	203	215	210	212
	使 用 人 員		蕭誠遠	江世宏	羅孟甄	陳紳瑜	賴坤宏
	接 電 話 人 員		蕭誠遠	江世宏	羅孟甄	陳紳瑜	賴坤宏
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	12	13	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	9	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%)		12	13	11	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	12	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	16	16	15
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		8	8	7	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			86	89	81	85	84
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6月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			6月13日	6月19日	6月21日	6月21日	6月21日
時 分			14:51	08:30	10:08	13:48	14:12
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		303	302	302	304	308
	使 用 人 員		陳依靖	謝美演 江忠欣	謝美演 江忠欣	曹清海	蔡明英
	接 電 話 人 員		陳依靖	謝美演	江忠欣	曹清海	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	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	15	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	8	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%)		11	12	13	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%)		12	13	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%)		16	17	18	18	18
	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?(5%)		5	5	5	5	5
考 核 總 分		83	86	93	92	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：第四課

107年6月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			6月19日	6月19日	6月20日	6月21日	6月21日
時 分			14:48	09:21	16:18	10:42	11:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		409	405	402	407	403
	使 用 人 員		錢麗芳 葉淑慎	賴美員	陳招螢	黃豈弘	陳宜萱
	接 電 話 人 員		葉淑慎	賴美員	陳招螢	黃豈弘	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	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	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%)		9	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%)		13	13	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%)		13	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%)		18	19	19	19	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		8	8	9	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		90	92	94	93	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：資訊課

107年6月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
		月 日	6月20日	6月20日	6月21日	6月21日	6月26日
		時 分	09:21	16:40	09:18	09:23	11:07
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	502	507	503	505	506	
	使 用 人 員	蕭宛余	林惠誼	黎俊彥	范成棟	顧珮綦	
	接 電 話 人 員	蕭宛余	林惠誼	黎俊彥	范成棟	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%)	13	13	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%)	8	7	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	12	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%)	13	13	14	13	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%)	18	17	19	18	17	
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	8	7	9	9	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		88	84	93	90	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