

# 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7月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			7月3日	7月4日	7月6日	7月13日	7月25日
時 分			10:20	11:20	14:00	15:30	11:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		220	202	205	203	216
	使 用 人 員		黃宥宥		洪國順	江世宏	江滿足
	接 電 話 人 員			林維芯			
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)		10	7	10	10	7
	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	10	14	14	10
	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	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	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%)		14	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%)		19	17	19	19	17
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		9	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		94	82	94	94	82	
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7月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			7月3日	7月3日	7月13日	7月16日	7月25日
時 分			10:00	14:00	10:00	08:54	13:50
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		304	310	306	302	309
	使 用 人 員						
	接 電 話 人 員		曹清海	賴淑美	蔡明英	江忠欣	林金味
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)		9	10	9	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	10	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	9	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%)		14	14	12	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	11	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%)		19	19	19	19	19
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		9	9	9	9	9
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(5%)		4	5	4	4	4
考 核 總 分		94	96	83	95	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：第四課

107年7月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			7月3日	7月13日	7月13日	7月25日	7月25日
時 分			10:00	15:00	15:40	13:48	14:20
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		405	403	407	409	402
	使 用 人 員		賴美員	陳宜萱	黃豈弘	錢麗芳	陳招瑩
	接 電 話 人 員						
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)		9	10	9	9	9
	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%)		9	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	13	13	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	13	13	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%)		19	18	19	19	19
	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	96	93	93	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：資訊課

107年7月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
		月 日	7月3日	7月13日	7月13日	7月25日	7月25日
		時 分	10:15	10:00	10:05	11:00	13:10
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		507	503	505	506	508
	使 用 人 員		林惠誼	黎俊彥	范成棟	顧珮綦	
	接 電 話 人 員						劉芸岑
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)		9	9	9	10	9
	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	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%)		9	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	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%)		14	14	14	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%)		18	18	18	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		9	9	9	9	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	4
考 核 總 分			90	88	88	89	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