

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8月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
		月 日	8月2日	8月8日	8月14日	8月23日	8月27日
時 分			13:30	15:40	14:40	15:23	10:05
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		103	130	122	114	126
	使 用 人 員		賴仁傑	周文青	何雅菁	曾美玲	吳致廷
	接 電 話 人 員		賴仁傑	周文青	何雅菁	鄭雅馨	鍾碩恩
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)		10	10	10	8	8
	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	15	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	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	14	14	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%)		13	13	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%)		19	19	18	19	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		9	9	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	93	94	94	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

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8月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			8月3日	8月10日	8月14日	8月23日	8月27日
時 分			09:30	10:10	14:40	16:04	08:35
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		310	303	302	304	304
	使 用 人 員		賴淑美	陳依靖	謝美演	曹清海	曹清海
	接 電 話 人 員		賴淑美	陳依靖	謝美演	江忠欣	江忠欣
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	14	14	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	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	14	14	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	14	13	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	19	19	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%)		5	5	5	5	5
考 核 總 分			94	94	93	95	93
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8月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			8月2日	8月9日	8月16日	8月23日	8月29日
時 分			10:20	15:10	15:20	14:03	16:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		408	407	405	402	409
	使 用 人 員		林宜均	黃豈弘	賴美員	陳招螢	錢麗芳
	接 電 話 人 員		林宜均	黃豈弘	賴美員	陳招螢	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%)		10	10	9	10	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	14	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%)		15	14	15	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	19	19
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		9	9	10	9	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	95	96	95	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8月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			8月3日	8月9日	8月14日	8月23日	8月27日
時 分			09:40	14:10	08:20	14:05	08:22
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		503	506	508	505	505
	使 用 人 員		蔡建誼	顧珮綦	陳燕雪	范成棟	范成棟
	接 電 話 人 員		蔡建誼	顧珮綦	陳燕雪	黎俊彥	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%)		14	15	15	14	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	10	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%)		13	13	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%)		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	19	18	18	19
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		9	9	10	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		92	95	96	92	93	
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