

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9月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			9月6日	9月11日	9月19日	9月25日	9月28日
時 分			09:20	10:35	14:10	13:50	09:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		125	131	128	122	124
	使 用 人 員		陳炳君	洪敏嘉	鍾碩恩	何雅菁	邱鈺婷
	接 電 話 人 員		陳炳君	洪敏嘉	鍾碩恩	何雅菁	邱鈺婷
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	5	5	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%)		10	15	15	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	5	10	5	5
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(5%)		0	5	5	5	0
考 核 總 分		90	95	95	90	85	
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9月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			9月7日	9月12日	9月19日	9月27日	9月28日
時 分			11:35	10:45	15:10	14:20	09:50
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		207	202	210	213	216
	使 用 人 員		劉奕男	林維芯	陳紳瑜	莫天翰	江滿足
	接 電 話 人 員		劉奕男	林維芯	陳紳瑜	莫天翰	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	10	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	5	5	5	5
	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%)		5	5	10	5	5
	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	85	95	90	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：第四課

107年9月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			9月7日	9月12日	9月19日	9月27日	9月28日
時 分			11:40	10:50	15:15	14:00	10:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		403	409	405	402	407
	使 用 人 員		陳宜萱	錢麗芳	賴美員	陳招螢	黃豈弘
	接 電 話 人 員		陳宜萱	錢麗芳	賴美員	陳招螢	黃豈弘
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%)		10	15	10	10	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	5	5	5	5
	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	95	90	90	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：資訊課

107年9月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
		月 日	9月6日	9月11日	9月20日	9月25日	9月27日
		時 分	09:30	10:40	13:30	14:00	14:10
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	502	506	509	503	505	
	使 用 人 員	蕭宛余	張鳳英	劉芸岑	蔡建誼	范成棟	
	接 電 話 人 員	蕭宛余	張鳳英	劉芸岑	蔡建誼	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%)	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	5	10	10	5	
	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%)	10	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	5	5	5	5	
	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	85	95	95	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