

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11月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			11月13日	11月20日	11月22日	11月26日	11月27日
時 分			08:50	15:34	09:00	14:40	15:05
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		111	121	112	131	109
	使 用 人 員		賴妤榛	吳智莉	黃宥榛	洪敏嘉	林秋帆
	接 電 話 人 員		蔡維凌	吳智莉	黃宥榛	洪敏嘉	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	10	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	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	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	10	10	10	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(5%)		0	0	0	5	5
考 核 總 分		90	95	90	85	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：第二課

107年11月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			11月13日	11月26日	11月27日	11月28日	11月29日
時 分			08:35	16:35	13:10	08:25	08:50
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		213	218	216	208	219
	使 用 人 員		莫天翰	林怡伶	江滿足	洪婉綺	李乙慧
	接 電 話 人 員		莫天翰	林怡伶	江滿足	洪婉綺	李乙慧
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	10	10	10	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%)		0	0	0	5	0
考 核 總 分		95	90	90	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：第三課

107年11月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			11月14日	11月16日	11月22日	11月22日	11月29日
時 分			14:38	09:15	10:51	11:30	08:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		303	303	302	302	304
	使 用 人 員		陳依靖	賴真緯	江惠欣	江忠欣	邱惠英
	接 電 話 人 員		陳依靖	賴真緯	林金味	江忠欣	邱惠英
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%)		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	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	0	0	5	5
考 核 總 分		95	95	90	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11月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			11月14日	11月19日	11月26日	11/	11月30日
時 分			14:52	08:25	10:15		11:20
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		403	408	408	405	402
	使 用 人 員		陳宜萱	林宜均	林宜均	賴美員	陳招螢
	接 電 話 人 員		錢麗芳	沈虹瑋	汪景惠	賴美員	陳招螢
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	10	15	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	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	95	100	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