

# 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12月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			12月5日	12月12日	12月13日	12月15日	12月21日
時 分			13:14	10:12	11:24	15:37	10:42
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		120	111	131	110	102
	使 用 人 員		許慧禎	蔡維凌	洪敏嘉	詹雅惠	黃月娥
	接 電 話 人 員		許慧禎	蔡維凌	洪敏嘉	詹雅惠	黃月娥
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%)		9	8	8	8	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	12	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	14	14	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%)		18	18	18	18	19
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		9	8	8	8	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		93	91	90	91	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：第二課

107年12月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			12月13日	12月14日	12月17日	12月24日	12月28日
時 分			10:08	13:40	15:58	11:02	10:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		217	211	213	205	206
	使 用 人 員		李易璋	林家丞	莫天翰	洪國順	江永旭
	接 電 話 人 員		李易璋	林家丞	莫天翰	洪國順	江永旭
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	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%)		8	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	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	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%)		16	17	17	17	16
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		7	8	8	8	7
	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			85	92	92	91	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：第三課

107年12月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			12月10日	12月17日	12月17日	12月18日	12月24日
時 分			11:25	09:32	10:05	13:51	14:08
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		308	303	302	304	310
	使 用 人 員		蔡明英	賴真緯	江忠欣	邱惠英	賴淑美
	接 電 話 人 員		蔡明英	賴真緯	江忠欣	邱惠英	賴淑美
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%)		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%)		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	13	14	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%)		17	17	19	18	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	90	95	92	92	
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12月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			12月13日	12月14日	12月17日	12月27日	12月28日
時 分			11:27	15:28	14:51	10:21	13:09
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		405	402	407	409	403
	使 用 人 員		賴美員	陳招螢	黃豈弘	葉淑慎	陳宜萱
	接 電 話 人 員		賴美員	陳招螢	黃豈弘	葉淑慎	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%)		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%)		8	9	9	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	14	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	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	19	19	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		8	9	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		92	95	94	91	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12月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			12月14日	12月17日	12月20日	12月24日	12月28日
時 分			15:03	13:21	14:18	11:48	10:15
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		507	503	505	506	502
	使 用 人 員		林惠誼	蔡建誼	范成棟	顧珮綦	蕭宛余
	接 電 話 人 員		林惠誼	蔡建誼	范成棟	顧珮綦	蕭宛余
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%)		8	9	8	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	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%)		14	14	13	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	19	18	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		7	8	8	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		89	94	91	91	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