

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

108年2月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			2月22日	2月23日	2月23日	2月25日	2月25日
時 分			14:10	14:00	14:10	09:15	09:25
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		115	131	103	116	118
	使 用 人 員		張妙雅	洪敏嘉	賴仁傑	江惠華	高春菊
	接 電 話 人 員		張妙雅	洪敏嘉	賴仁傑	江惠華	高春菊
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	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%)		15	15	14	15	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	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%)		17	18	17	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)		8	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			93	93	92	94	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：第三課

108年2月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			2月23日	2月23日	2月26日	2月27日	2月27日
時 分			11:50	14:30	11:35	11:05	13:30
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		303	304	302	304	306
	使 用 人 員		陳依靖	邱惠英	謝美演	曹清海	賴寶娟
	接 電 話 人 員		陳依靖	林金味	謝美演	曹清海	賴寶娟
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	10	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%)		14	14	14	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	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	17
	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	95	93	93	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

108年2月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			2月23日	2月25日	2月26日	2月26日	2月26日
時 分			13:30	09:30	14:25	11:50	16:15
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		408	407	400	402	405
	使 用 人 員		林宜均	黃豈弘	汪景惠	陳招螢	賴美員
	接 電 話 人 員		林宜均	黃豈弘	汪景惠	陳招螢	賴美員
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	14
	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	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%)		14	14	14	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	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%)		10	10	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		95	95	96	94	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：資訊課

108年2月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
月 日			2月23日	2//25	2月25日	2月26日	2月26日
時 分			11:40	11:10	16:50	10:40	11:40
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機		503	502	505	509	503
	使 用 人 員		蔡建誼	蕭宛余	范成棟	劉芸岑	黎俊彥
	接 電 話 人 員		蔡建誼	蕭宛余	范成棟	黃豈弘	黎俊彥
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	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	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	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%)		10	8	8	10	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	93	93	94	94	
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