

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

103年1月

| 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 1月7日 | 1月7日 | 1月8日 | 1月8日 | 1月9日 |
| 月 日 | | 1月7日 | 1月7日 | 1月8日 | 1月8日 | 1月9日 |
| 時 分 | | 13:15 | 13:27 | 13:30 | 14:00 | 15:00 |
| 受考核單位 | 受考核分機 | 215 | 208 | 222 | 203 | 212 |
| | 使用人員 | 黃宥宥 | 黃仕勳 | 楊茂修 | 江世宏 | 孫翊騰 |
| | 接電話人員 | 黃宥宥 | 黃仕勳 | 蕭誠遠 | 江世宏 | 曾乘明 |
| 考核結果 | 1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%) | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| | 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！(20%) | 19 | 18 | 18 | 19 | 18 |
| | 3. 接話人員能請問來電者的姓名，且之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼？(20%) | 18 | 17 | 18 | 18 | 17 |
| | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%) | 18 | 18 | 18 | 19 | 18 |
| | 5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%) | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| 考核總分 | | 93 | 91 | 92 | 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

103年1月

| 編號 | | 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|------|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 月 | 日 | 1月9日 | 1月9日 | 1月10日 | 1月10日 | 1月10日 |
| | | 時 | 分 | 09:00 | 13:28 | 09:18 | 10:20 | 13:30 |
| 受考核單位 | 受考核分機 | | | 304 | 310 | 306 | 308 | 302 |
| | 使用人員 | | | 曹清海 | 賴淑美 | 賴泓茹 | 蔡明英 | 謝美演 |
| | 接電話人員 | | | 曹清海 | 賴淑美 | 賴泓茹 | 賴寶娟 | 謝美演 |
| 考核結果 | 1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%) | | | 20 | 20 | 20 | 19 | 20 |
| | 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！(20%) | | | 20 | 20 | 18 | 19 | 20 |
| | 3. 接話人員能請問來電者的姓名，且之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼？(20%) | | | 18 | 18 | 18 | 19 | 18 |
| | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%) | | | 18 | 18 | 16 | 18 | 18 |
| | 5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%) | | | 18 | 18 | 17 | 18 | 18 |
| 考核總分 | | | | 94 | 94 | 89 | 93 | 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

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

103年1月

| 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 1月8日 | 1月9日 | 1月9日 | 1月9日 | 1月10日 |
| 月 日 | | | | | | |
| 時 分 | | 13:10 | 13:30 | 09:00 | 16:00 | 08:30 |
| 受考核單位 | 受考核分機 | 403 | 405 | 407 | 409 | 402 |
| | 使用人員 | 葉淑慎 | 賴美員 | 黃崑弘 | 錢麗芳 | 陳招螢 |
| | 接電話人員 | 葉淑慎 | 賴美員 | 黃崑弘 | 錢麗芳 | 陳招螢 |
| 考核結果 | 1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%) | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| | 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！(20%) | 18 | 19 | 19 | 18 | 19 |
| | 3. 接話人員能請問來電者的姓名，且之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼？(20%) | 18 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%) | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| | 5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%) | 18 | 18 | 19 | 18 | 18 |
| 考核總分 | | 90 | 94 | 95 | 93 | 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

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

103年1月

| 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 1月7日 | 1月8日 | 1月10日 | 1月10日 | 1月10日 |
| 月 日 | | 1月7日 | 1月8日 | 1月10日 | 1月10日 | 1月10日 |
| 時 分 | | 13:44 | 10:00 | 09:50 | 10:00 | 10:10 |
| 受考核單位 | 受考核分機 | 506 | 507 | 505 | 507 | 508 |
| | 使用人員 | 顧珮蓁 | 洪 選 | 莊榮雄 | 林惠誼 | 陳燕雪 |
| | 接電話人員 | 于萍元 | 洪 選 | 莊榮雄 | 林惠誼 | 陳燕雪 |
| 考核結果 | 1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%) | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| | 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！(20%) | 17 | 18 | 19 | 19 | 19 |
| | 3. 接話人員能請問來電者的姓名，且之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼？(20%) | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%) | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| | 5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%) | 18 | 18 | 18 | 18 | 17 |
| 考核總分 | | 91 | 92 | 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