

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

103年2月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		2月11日	2月18日	2月19日	2月25日	2月27日
時 分		09:30	10:00	11:00	13:30	14:00
受考核單位	受考核分機	110	122	103	110	109
	使用人員	蔡雅芳	曾美玲	傅仰貴	張名祐	王秀溶
	接電話人員	張名祐	曾美玲	傅仰貴	蔡雅芳	王秀溶
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%)	18	20	18	20	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%)	16	18	18	18	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	16	18	18	16	16
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	20	20	20	20
考核總分		90	96	94	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

103年2月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		2月18日	2月24日	2月24日	2月24日	2月26日
時 分		10:10	11:30	16:10	16:50	14:00
受考核單位	受考核分機	302	310	306	304	310
	使用人員	林金味	賴淑美	賴寶娟	邱惠英	關儀
	接電話人員	林金味	賴淑美	賴寶娟	邱惠英	關儀
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%)	18	20	20	20	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	16	18	18	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	16	16	16	18	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	20	20	20	20
考核總分		92	92	94	96	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：第四課

103年2月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		2月13日	2月17日	2月17日	2月25日	2月26日
時 分		11:50	10:30	11:10	10:40	16:00
受考核單位	受考核分機	407	402	408	403	403
	使用人員	黃崑弘	陳招螢	賴真緯	陳宜萱	葉淑慎
	接電話人員	黃崑弘	陳招螢	吳如慇	陳宜萱	葉淑慎
考核結果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)	17	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%)	20	20	20	20	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	17	20	18	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	16	18	18	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	20	20	20	20
考核總分		93	93	98	96	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：資訊課

103年2月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		2月17日	2月19日	2月24日	2月26日	2月27日
時 分		10:00	15:10	09:00	09:30	10:10
受考核單位	受考核分機	505	505	506	508	502
	使用人員	莊榮雄	黃琦雅	顧珮綦	陳燕雪	蕭宛余
	接電話人員	莊榮雄	黃琦雅	顧珮綦	陳燕雪	蕭宛余
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%)	20	20	18	20	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	16	18	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	16	16	18	18	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	20	20	20	20
考核總分		94	94	92	96	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