

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3月

| 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 10:30 | 14:00 | 09:10 | 15:30 | 11:00 |
| 月 日 | | 3月10日 | 3月11日 | 3月12日 | 3月13日 | 3月14日 |
| 時 分 | | 10:30 | 14:00 | 09:10 | 15:30 | 11:00 |
| 受考核單位 | 受考核分機 | 102 | 106 | 110 | 116 | 121 |
| | 使用人員 | 黃月娥 | 梁毓純 | 張名祐 | 蔡維凌 | 許淑雯 |
| | 接電話人員 | 林秋帆 | 梁毓純 | 張名祐 | 蔡維凌 | 鄭雅文 |
| 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 | 18 | 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 | 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%) | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 考核總分 | | 94 | 96 | 94 | 94 | 96 |
| 考核結果說明 | | 優 | 優 | 優 | 優 | 優 |
| 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

103年3月

| 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 月 日 | 3月10日 | 3月11日 | 3月12日 | 3月13日 |
| 時 分 | | 10:40 | 14:10 | 09:20 | 15:40 | 11:10 |
| 受考核單位 | 受考核分機 | 203 | 207 | 211 | 213 | 222 |
| | 使用人員 | 江世宏 | 黃俊霖 | 張尹程 | 林信助 | 林維芯 |
| | 接電話人員 | 江滿足 | 黃俊霖 | 江滿足 | 林信助 | 林維芯 |
| 考核結果 | 1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%) | 20 | 18 | 18 | 18 | 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 | 18 | 18 | 18 | 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 | 18 | 18 |
| | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%) | 18 | 18 | 20 | 20 | 18 |
| | 5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%) | 18 | 20 | 20 | 20 | 18 |
| 考核總分 | | 92 | 92 | 94 | 94 | 94 |
| 考核結果說明 | | 優 | 優 | 優 | 優 | 優 |
| 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3月

| 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 月 日 | 3月10日 | 3月11日 | 3月12日 | 3月13日 |
| 時 分 | | 10:50 | 14:20 | 09:30 | 15:50 | 11:20 |
| 受考核單位 | 受考核分機 | 402 | 403 | 405 | 408 | 409 |
| | 使用人員 | 陳招螢 | 葉淑慎 | 賴美員 | 賴真緯 | 鄭美珍 |
| | 接電話人員 | 陳招螢 | 葉淑慎 | 賴美員 | 吳如慇 | 鄭美珍 |
| 考核結果 | 1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%) | 20 | 20 | 18 | 20 | 18 |
| | 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 | 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 | 20 | 20 |
| | 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 | 96 | 94 | 98 | 94 |
| 考核結果說明 | | 優 | 優 | 優 | 優 | 優 |
| 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3月

| 編號 | | 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|------|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 月 | 日 | 3月10日 | 3月11日 | 3月12日 | 3月13日 | 3月14日 |
| | | 時 | 分 | 11:00 | 14:30 | 09:40 | 16:00 | 11:30 |
| 受考核單位 | 受考核分機 | | | 502 | 503 | 505 | 507 | 508 |
| | 使用人員 | | | 蕭宛余 | 林釗湧 | 莊榮雄 | 洪 選 | 陳燕雪 |
| | 接電話人員 | | | 蕭宛余 | 蕭宛余 | 莊榮雄 | 顧珮綦 | 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 | 18 | 18 | 18 | 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 | 18 | 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 | 18 | 18 |
| | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%) | | | 20 | 18 | 20 | 20 | 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 | | | | 96 | 94 | 94 | 94 | 96 |
| 考核結果說明 | | | | 優 | 優 | 優 | 優 | 優 |
| 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