

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6月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		6月10日	6月10日	6月10日	6月16日	6月16日
時 分		10:30	10:42	10:46	08:25	15:42
受考核單位	受考核分機	105	116	121	106	102
	使用人員	謝馨璇	蔡維凌	許淑雯	陳炳君	黃月娥
	接電話人員	謝馨璇	蔡維凌	許淑雯	陳炳君	黃月娥
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	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	18	17	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	17	18	17	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	96	94	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

103年6月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		6月4日	6月4日	6月6日	6月13日	6月16日
時 分		14:28	15:18	08:32	08:25	10:42
受考核單位	受考核分機	212	207	216	218	213
	使用人員	孫翊騰	劉奕男	江滿足	林怡伶	林信助
	接電話人員	孫翊騰	劉奕男	江滿足	林怡伶	陳英芳
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	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	18	19	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	18	18	17	18	17
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	18	19	18	19	18
考核總分		94	96	91	96	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6月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		6月5日	6月9日	6月12日	6月16日	6月26日
時 分		09:12	15:27	16:22	10:28	10:53
受考核單位	受考核分機	303	302	308	303	310
	使用人員	江忠欣	林金味	蔡明英	賴真緯	賴淑美
	接電話人員	江忠欣	林金味	蔡明英	賴真緯	賴淑美
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	19	19	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%)	19	18	19	18	19
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	19	18	19	19	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	19	19	19	19	19
考核總分		97	94	96	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：第四課

103年6月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	6月9日	6月9日	6月13日	6月16日	6月26日
		時	分	14:20	14:24	10:28	09:27	14:28
受考核單位	受考核分機			407	403	402	405	409
	使用人員			黃崑弘	葉淑慎	陳招螢	賴美員	錢麗芳
	接電話人員			黃崑弘	葉淑慎	陳招螢	賴美員	錢麗芳
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	19	20	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%)			19	18	19	19	19
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			18	18	18	19	19
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)			20	20	20	19	19
考核總分				95	95	97	95	97
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6月

編號		日期時間		1	2	3	4	5	
		月	日	6月6日	6月9日	6月12日	6月26日	6月27日	
		時	分	15:28	08:47	15:26	11:25	09:39	
受考核單位	受考核分機			502	507	505	503	506	
	使用人員			蕭宛余	洪 選	莊榮雄	林釗湧	顧珮綦	
	接電話人員			蕭宛余	洪 選	莊榮雄	林釗湧	顧珮綦	
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	19	20	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	18	19	18	19
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)				19	18	19	18	19
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)				19	19	20	18	19
考核總分				95	94	98	92	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