

# 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7月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	7月1日	7月1日	7月1日	7月2日	7月2日
		時	分	09:30	09:42	14:10	11:15	13:10
受考核單位	受考核分機			216	215	222	203	213
	使用人員			江滿足	黃宥宥	蕭誠遠	江世宏	林晉祥
	接電話人員			江滿足	黃宥宥	蕭誠遠	江世宏	林晉祥
考核結果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)			20	20	18	19	19
	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	19	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%)			17	19	19	19	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			18	20	20	20	19
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)			18	18	17	18	19
考核總分			91	97	93	95	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：第三課

103年7月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	7月2日	7月3日	7月3日	7月3日	7月3日
		時	分	09:15	09:00	10:24	10:28	10:20
受考核單位	受考核分機			304	303	310	302	306
	使用人員			邱惠英	江忠欣	關 儀	謝美演	賴泓茹
	接電話人員			邱惠英	江忠欣	關 儀	謝美演	賴泓茹
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	19	19	19	17
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			19	20	19	18	17
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)			19	20	19	17	15
考核總分				96	99	97	94	89
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7月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		7月1日	7月1日	7月1日	7月1日	7月2日
時 分		11:24	13:20	14:26	14:30	09:00
受考核單位	受考核分機	408	405	409	403	406
	使用人員	蔡 侑 君	賴美員	許蔡錦寶	葉淑慎	林 冠 君
	接電話人員	蔡 侑 君	賴美員	許蔡錦寶	葉淑慎	林 冠 君
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	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%)	20	20	20	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%)	19	19	17	19	19
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	20	17	20	17
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	20	20	17	19	17
考核總分		99	99	91	98	90
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7月

編號		日期時間		1	2	3	4	5	
		月	日	7月4日	7月1日	7月1日	7月2日	7月2日	
		時	分	13:50	14:00	14:20	09:03	09:13	
受考核單位	受考核分機			506	505	508	507	503	
	使用人員			顧珮蓁	莊榮雄	陳燕雪	洪 選	江吉田	
	接電話人員			顧珮蓁	莊榮雄	張 天 英	洪 選	江吉田	
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%)				19	19	19	19	19
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)				20	20	20	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				99	99	99	99	99	
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

一課	二課	三課
<p>吳佩秋,黃月娥,傅仰貴,謝惠如,張明遠,何雅菁,周文青,賴仁傑,許淑雯,卓榮淙,吳智莉,陳炳君,張天英,梁毓純,許慧慎,童奎雯,蔡雅芳,蔡維凌,吳致廷,鍾碩恩,張名祐,吳翠巒,李慧美,張妙雅,紀寶蔭,曾美玲,高春菊,王秀溶,楊素娟,林秋帆,鄭雅馨,郭泊吟,賴好榛,賴燕齡,邱姿芬,陳淑華,盧金玉,鄭雅文,江惠華,賴美逸,張麗雯,楊孝笙,廖淑碧,林雪娥</p>	<p>徐浩雄,洪國順,蕭誠遠,江世宏,林步閣,林詩文,林怡伶,林信助,孫翊騰,江永旭,張尹程,黃仕勳,張仲琪,陳輝麟,李茂聰,劉林富,賴以德,湯又龍,莊世滄,陳英芳,林水松,何澄波,曾乘明,何志平,楊政憲,王金峰,林志明,廖榮和,許瑞榮,陳子又,林政彰,林晉祥,鄭金定,黃俊霖,江滿足,楊茂修,朱稼晟,邱乾文,賴圭賢,廖國龍,林維苾,黃宥宥</p>	<p>賴建佑,邱惠英,謝美演,陳源睿,江忠欣,曹清海,賴淑美,蔡明英,吳增秋,關儀,賴泓茹,林金味,賴寶娟,陳立言</p>

四課	資訊課
賴鳴美,錢麗芳,陳招瑩,賴美員,黃豈弘,賴真緯,陳宜萱,林雪娥,陳菊波,鄭美珍,許蔡錦寶,葉淑慎,陳竹嫻,吳如慍,王瓊瑛,賴美逸,張麗雯	林登建,黃琦雅,莊榮雄,林釗湧,江吉田,顧珮蔡,洪 選,于萍元,劉玉華,王鑾鳳,李月秀,楊秀雲,郭秀梅,陳淑卿,蕭宛余,陳燕雪,林惠誼