

# 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8月

日期時間		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
月 日		8月16日	8月12日	8月18日	8月27日	8月27日
時 分		13:15	10:00	15:30	15:20	16:00
受考核單位	受考核分機	108	105	112	102	110
	使用人員	謝惠如	賴仁傑	賴妤榛	林秋帆	張名祐
	接電話人員	謝惠如	賴仁傑	賴妤榛	林秋帆	曾美玲
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	18	20	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		96	96	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：第三課

103年8月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	8月18日	8月21日	8月27日	8月27日	8月28日
		時	分	09:10	15:30	09:55	11:05	10:00
受考核單位	受考核分機			302	306	310	302	303
	使用人員			林金味	賴寶娟	賴淑美	謝美演	賴真緯
	接電話人員			林金味	賴寶娟	賴淑美	謝美演	賴真緯
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%)			20	18	20	18	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			18	18	20	18	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)			18	20	18	18	20
考核總分				96	96	98	94	98
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8月

日期時間		1	2	3	4	5
月 日		8月4日	8月4日	8月18日	8月19日	8月21日
時 分		09:00	09:05	17:00	11:15	16:00
受 考 核 單 位	受考核分機	407	402	406	403	403
	使用人員	黃豈弘	陳招瑩	林冠君	葉淑慎	陳宜萱
	接電話人員	黃豈弘	賴美員	林冠君	葉淑慎	陳宜萱
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	18	20	20	18
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)	20	18	18	18	20
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	18	18	20	20	18
考核總分		96	94	98	98	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。						

林冠君

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8月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	8月12日	8月18日	8月21日	8月27日	8月28日
		時	分	10:10	15:00	09:00	08:30	09:10
受考核單位	受考核分機			503	508	505	507	505
	使用人員			莊榮雄	陳燕雪	莊榮雄	洪選	黃琦雅
	接電話人員			莊榮雄	陳燕雪	莊榮雄	洪選	黃琦雅
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	20	18	18	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			18	18	20	18	20
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)			18	20	18	20	18
考核總分				94	98	96	96	98
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