

# 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10月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	10月14日	10月14日	10月20日	10月22日	10月31日
		時	分	10:45	10:46	10:40	11:20	08:40
受考核單位	受考核分機			112	103	121	111	109
	使用人員			賴妤榛	傅仰貴	許淑雯	周文青	王秀溶
	接電話人員			邱姿芬	黃月娥	許淑雯	江佳育	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%)			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%)			16	18	16	16	17
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			16	17	17	17	16
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)			19	20	20	20	20
考核總分			91	95	93	93	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：第二課

103年10月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	10月23日	10月31日	10月31日	10月31日	10月31日
		時	分	14:50	10:55	16:15	16:24	16:26
受考核單位	受考核分機			216	202	218	208	213
	使用人員			江滿足	二課服務台	林怡伶	李乙慧	林信助
	接電話人員			楊茂修	李乙慧	莊世滄	李乙慧	林信助
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%)			15	16	15	17	17
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			16	16	16	16	17
	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				91	92	91	93	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：第三課

103年10月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	10月24日	10月29日	10月31日	10月31日	10月31日
		時	分	14:20	10:45	10:48	16:23	16:28
受考核單位	受考核分機			302	303	308	310	304
	使用人員			謝美演	賴真緯	蔡明英	賴淑美	邱惠英
	接電話人員			江忠欣	邱惠英	吳增秋	賴淑美	曹清海
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	16	16	16	16
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			17	15	16	17	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				95	91	92	93	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：資訊課

103年10月

編號		日期時間		1	2	3	4	5	
		月	日	10月20日	10月23日	10月23日	10月31日	10月31日	
		時	分	10:20	08:05	10:05	09:05	10:55	
受考核單位	受考核分機			505	503	502	508	507	
	使用人員			莊榮雄	林釗湧	蕭宛余	陳燕雪	洪 選	
	接電話人員			莊榮雄	莊榮雄	蕭宛余	陳燕雪	洪 選	
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	17	17	17
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)				18	18	17	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				96	96	94	93	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

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