

# 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11月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	11月19日	11月19日	11月19日	11月27日	11月27日
		時	分	08:50	08:52	08:55	16:25	16:28
受考核單位	受考核分機			116	102	109	105	118
	使用人員			童奎雯	黃月娥	王秀溶	賴仁傑	卓榮淙
	接電話人員			蔡維凌	林秋帆	紀寶蔭	謝馨璇	林雪娥
考核結果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)			18	20	16	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	12	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%)			17	17	19	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	18	20	18	18
考核總分			91	93	87	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

# 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11月

編號		日期時間		1	2	3	4	5	
		月	日	11月19日	11月19日	11月19日	11月27日	11月27日	
		時	分	09:05	09:06	09:10	16:35	16:40	
受考核單位	受考核分機			205	210	213	206	222	
	使用人員			洪國順	陳 紳 瑜	林信助	江永旭	蕭誠遠	
	接電話人員			洪國順	廖國龍	林信助	江永旭	蕭誠遠	
考核結果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(20%)				20	18	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	15	18	15	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	16	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	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)				18	18	18	18	18
考核總分				92	85	94	89	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11月

日期時間		1	2	3	4	5
		11月19日	11月19日	11月27日	11月27日	11月28日
月 日		11月19日	11月19日	11月27日	11月27日	11月28日
時 分		09:13	09:15	16:45	16:46	14:40
受考核單位	受考核分機	304	310	302	306	303
	使用人員	邱惠英	賴淑美	謝美演	賴泓茹	賴真緯
	接電話人員	曹清海	賴淑美	謝美演	賴寶娟	江忠欣
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	18	18	16	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	17	18	16	18
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	17	18	18	18	18
考核總分		91	91	92	88	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：第四課

103年11月

編號		日期時間		1	2	3	4	5
		月	日	11月19日	11月19日	11月19日	11月21日	11月25日
		時	分	09:18	09:19	09:20	14:00	15:30
受考核單位	受考核分機			403	406	409	407	405
	使用人員			陳宜萱	林冠君	錢麗芳	黃崑弘	賴美員
	接電話人員			葉淑慎	林冠君	王瓊瑛	黃崑弘	賴美員
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	18	12	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	17	17	18	20
	4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%)			16	20	18	18	16
	5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)			14	20	16	18	18
考核總分				86	95	81	94	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

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