

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12月

| 編號 | | 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|------|----|-------|-------|--------|--------|--------|
| | | 月 | 日 | 12月4日 | 12月5日 | 12月10日 | 12月11日 | 12月11日 |
| | | 時 | 分 | 10:48 | 14:32 | 15:12 | 13:22 | 16:24 |
| 受考核單位 | 受考核分機 | | | 117 | 112 | 103 | 105 | 121 |
| | 使用人員 | | | 何雅菁 | 邱姿芬 | 傅仰貴 | 賴仁傑 | 許淑雯 |
| | 接電話人員 | | | 何雅菁 | 邱姿芬 | 傅仰貴 | 賴仁傑 | 許淑雯 |
| 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%) | | | 17 | 16 | 17 | 17 | 18 |
| | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%) | | | 17 | 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 | | | 94 | 93 | 95 | 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12月

| 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|-------|-------|--------|--------|--------|
| | | 12月1日 | 12月3日 | 12月10日 | 12月11日 | 12月12日 |
| 月 日 | | | | | | |
| 時 分 | | 09:18 | 11:41 | 10:08 | 16:34 | 11:49 |
| 受考核單位 | 受考核分機 | 215 | 203 | 216 | 209 | 210 |
| | 使用人員 | 林維芯 | 江世宏 | 江滿足 | 湯又龍 | 陳紳瑜 |
| | 接電話人員 | 林維芯 | 江世宏 | 江滿足 | 林步閣 | 孫翊騰 |
| 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%) | 17 | 18 | 16 | 17 | 17 |
| | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%) | 17 | 18 | 16 | 17 | 17 |
| | 5. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%) | 20 | 20 | 18 | 20 | 19 |
| 考核總分 | | 94 | 96 | 90 | 94 | 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12月

| 編號 | | 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|---|--|------|---|-------|-------|--------|--------|--------|----|
| | | 月 | 日 | 12月4日 | 12月9日 | 12月17日 | 12月18日 | 12月22日 | |
| | | 時 | 分 | 10:45 | 09:12 | 10:11 | 13:47 | 11:42 | |
| 受考核單位 | 受考核分機 | | | 303 | 302 | 310 | 304 | 308 | |
| | 使用人員 | | | 賴真緯 | 謝美演 | 關儀 | 邱惠英 | 蔡明英 | |
| | 接電話人員 | | | 邱惠英 | 謝美演 | 關儀 | 江忠欣 | 蔡明英 | |
| 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 | 18 | 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%) | | | | 17 | 16 | 16 | 18 | 17 |
| | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%) | | | | 18 | 16 | 16 | 18 | 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 | 90 | 91 | 96 | 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：第四課

103年12月

| 編號 | | 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|---|--|------|---|-------|-------|--------|--------|--------|----|
| | | 月 | 日 | 12月5日 | 12月5日 | 12月19日 | 12月23日 | 12月26日 | |
| | | 時 | 分 | 14:30 | 14:52 | 11:35 | 10:21 | 09:23 | |
| 受考核單位 | 受考核分機 | | | 403 | 402 | 409 | 407 | 405 | |
| | 使用人員 | | | 陳宜萱 | 陳招螢 | 錢麗芳 | 黃崑弘 | 賴美員 | |
| | 接電話人員 | | | 陳宜萱 | 陳招螢 | 錢麗芳 | 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 | 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%) | | | | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%) | | | | 17 | 18 | 18 | 18 | 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 | | | | | 94 | 96 | 96 | 96 | 95 |
| 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12月

| 編號 | | 日期時間 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|---|--|------|---|-------|-------|-------|--------|--------|----|
| | | 月 | 日 | 12月4日 | 12月5日 | 12月8日 | 12月10日 | 12月10日 | |
| | | 時 | 分 | 13:28 | 10:32 | 11:00 | 14:35 | 14:40 | |
| 受考核單位 | 受考核分機 | | | 503 | 502 | 506 | 505 | 507 | |
| | 使用人員 | | | 江吉田 | 蕭宛余 | 顧珮綦 | 莊榮雄 | 洪選 | |
| | 接電話人員 | | | 江吉田 | 蕭宛余 | 顧珮綦 | 莊榮雄 | 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 | 17 | 17 | 18 | 18 |
| | 4. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(20%) | | | | 18 | 17 | 18 | 18 | 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 | | | | 96 | 94 | 95 | 96 | 95 | |
| 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