

金門國家公園管理處電話禮貌測試紀錄表

受測單位：如下表

測試時間：97.4.17 下午 2：50 至 3：30

測試人員：李麗英

測試委員：許主任玉韻、王主任瑞華

受測單位	測 試 結 果				
	第一次	第二次	第三次	平均	等次
總機	103	103	103	103	優

受測單位	測 試 結 果					
	接聽速度	電話禮貌	答話內容	加分項	總分	等次
環境維護課	30	35	30	3	98	優等
解說教育課	30	35	30	0	95	優等
保育研究課	30	33	25	0	88	甲等
東區管理站	30	32	28	0	90	優等

本次考核優缺點：

- (一) 各受測人員電話接聽速度快。
- (二) 環境維護課及解說教育課電話接聽人員均嫻熟業務內容，對於所詢問問題均能具體而明確的答覆；唯缺少結束性用語。
- (三) 保育研究課電話接聽人員無法及時處理，亦未詢問來電者電話以利回覆，尚待加強。
- (四) 東區管理站電話接聽人員應答態度較為平淡，可再積極些。。