

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：97.5.28 下午 2：00 至 3：30

測試人員：張麗安

測試委員：曾召集人偉宏、蘇委員承基

受測單位	測 試 結 果				
	第一次	第二次	第三次	平均	等次
總機	106	103	103	104	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
解說教育課	28	40	30	0	98	優等
西區管理站	30	38	30	0	98	優等
烈嶼區 管理站	30	35	30	0	95	優等
行政室	30	35	25	0	90	優等

本次考核優缺點：

- (一) 各受測人員電話接聽速度快，態度亦謙和熱誠。
- (二) 各受測人員對於所詢問問題均能詳實答復。
- (三) 總機電話接聽人員為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，亦有禮貌性用語。