

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：97.6.11 下午 4：10 至 4：30

測試人員：李威、李一芝、蔡小玲

測試委員：邱委員天火、楊委員恭賀

受測單位	測 試 結 果				
	第一次	第二次	第三次	平均	等次
總機	98	95	97	96.6	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
人事室	30	38	27	0	95	優等
東區管理站	30	38	28	0	96	優等
企劃經理課	30	40	29	0	99	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) 東區管理站電話接聽人員說話語氣可再溫和一些。