

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：97.7.22 下午 2：30 至 2：40

測試人員：洪偉欣、林蜜芳

測試委員：陳課員秀竹代（黃委員子娟出國）、許委員丕祥

受測單位	測 試 結 果				
	第一次	第二次	第三次	平均	等次
總機	95	94	95	94.7	優等

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
烈嶼區 管理站	30	37	28	0	95	優等
遊憩服務課	30	37	27	0	94	優等
保育研究課	30	37	28	0	95	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）各受測人員業務熟稔，對於所詢問問題均能詳實答復。