

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。