

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：97.10.21 上午 11：00 至 11：30

測試人員：陳主任玉成、許主任玉韻

受測單位	測 試 結 果				
	第一次	第二次	第三次	平均	等次
總機	97	--	--	97	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
企劃經理課	30	32	30	3	95	優等
環境維護課	30	32	20	3	85	甲等

本次考核優點：

- (一) 各受測人員電話接聽速度快，態度亦謙和熱誠。
- (二) 企劃經理課受測人員業務熟稔，對於所詢問問題能詳實答復。
- (三) 業務單位受測人員接聽電話時均能確認來電者姓氏，俾進一步洽談。
- (四) 總機人員接聽電話時有說「請稍後」等禮貌性用語。

本次考核缺點：

- (一) 環境維護課受測人員解說內容未盡周詳。
- (二) 各受測人員結束通話時，未有禮貌性結束用語。