

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：97.12.29 上午 10：07 至 10：15

測試人員：邱主任天火、楊主任恭賀

受測單位	測 試 結 果				
	第一次	第二次	第三次	平均	等次
總機	91	--	--	91	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
遊憩服務課	30	40	28	0	98	優等
西區管理站	30	40	28	0	98	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) 業務單位受測人員業務熟稔，對於所詢問問題能詳實答復。
- (三) 總機人員轉接電話時未告知將轉接之分機號碼。