

## 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：98.10.30 上午 9：50 至 10：10

測試人員：王委員國俊、許委員淑蓮

受測單位	測 試 結 果				
	第一次	第二次	第三次	平均	等次
總機	106	88	--	97	優等

受測單位	測 試 結 果					
	接聽速度 (30分)	電話禮貌 (40分)	答話內容 (30分)	加分項 (20分)	總分	等次
行政室	30	36	30	0	96	優等
人事室	30	36	20	0	86	甲等
解說教育課	30	32	30	0	92	優等

- 備註：1. 總機部分第 2 次測試，替代役男接聽，轉接其他單位時電話斷線，轉接程序不熟悉。
2. 人事室電話接聽人員對非承辦業務，無試圖告知承辦課室電話及承辦人之相關訊息。