

臺東縣稅務局 101 年 1 月份電話禮貌測試統計表

科別、分機、受測人員、日期及分數 測試內容		101.1.30	101.1.30	101.1.30	101.1.30	101.1.30	101.1.31	101.1.31	
		法務企劃科	稅務管理科	稅務管理科	土地稅科	土地稅科	資訊科	行政科	
		245	248	280	302	308	320	212	
		李榮魁	潘雪鳳	黃東富	劉如芳	李蕙蘭	江秀蓮	紀淑雲	
一、總機接聽 (45分)	(一) 電話語音系統接聽速度	15	15	15	15	15	15	15	以下空白
	(二) 總機人員接聽速度	10	10	10	10	10	10	10	
	(三) 總機人員電話禮貌	18	18	18	18	18	18	18	
小 計		43	43	43	43	43	43	43	
二、業務單位接聽電話 (55分)	(一) 接聽速度	15	15	15	15	15	15	15	
	(二) 電話禮貌	23	24	23	23	24	24	23	
	(三) 答話內容	14	15	14	14	15	15	15	
小 計		52	54	52	52	54	54	53	
總 分		95	97	95	95	97	97	96	