

臺東縣稅務局 101 年 2 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		101.2.22	101.2.22	101.2.22	101.2.22	101.2.22	101.2.22	101.2.22	101.2.22	101.2.22
		法務企劃科	法務企劃科	稅務管理科	稅務管理科	財產稅科	財產稅科	資訊科	行政科	會計室
		240	237	251	279	270	287	324	219	228
		董小玉	郭雪如	曾議儂	劉秀茹	許裕傑	賀瑞鳳	陳美華	林萃香	陳伶沅
一、總機接聽 (45分)	(一) 電話語音系統接聽速度	15	15	14	15	15	15	15	15	15
	(二) 總機人員接聽速度	9	10	10	9	10	10	8	10	9
	(三) 總機人員電話禮貌	18	20	20	20	20	20	20	20	20
小 計		42	45	44	44	45	45	43	45	44
二、業務單位接聽電話 (55分)	(一) 接聽速度	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	(二) 電話禮貌	24	23	23	24	21	23	25	24	23
	(三) 答話內容	15	15	14	15	14	15	15	12	15
小 計		54	53	52	54	50	53	55	51	53
總 分		96	98	96	98	95	98	98	96	97