

測試日期										九十二年十二月二十五日		測試者								
受測試單位										服務人員		日期		時間						
			和股126	義股121	忠股102	人事室	分案室	統計室	秘書室											
			書記官	書記官或 執行員	書記官	曹水永		廖連芳	蔡香玲											
			25	25	25	25	25	25	25											
			11	11	11	11	10	10	10											
						20		20	20	20	響二	接應速度20%								
			15	15							響三									
											響四									
											5上以響五									
			35	38		35		36	35	31-40	優	電話禮貌40%								
										21-30	良									
										11-20	可									
										予給分不	劣									
			31	38		34		35	33	31-40	優	服務品質40%								
										21-30	良									
										11-20	可									
										給分予不	劣									
			詢問繳款業務	詢問繳款業務	無人接聽	應徵專員	無人接聽	詢問網路業務	詢問網路業務，轉接	測試內容										
			81	91		89		91	88	績	成									
			良	優		良		優	良	第	等									

九十二年十二月二十五日

測試者 宜蘭處專員