

教育廣播電台 105 年度上半年外部電話禮貌測試分數統計

| 編號 | 分數 |
|----|-------|
| 1 | 98 |
| 2 | 97 |
| 3 | 70 |
| 4 | 56 |
| 5 | 85 |
| 6 | 90 |
| 7 | 95 |
| 8 | 86 |
| 9 | 88 |
| 10 | 89 |
| 11 | 73 |
| 12 | 89 |
| 13 | 94 |
| 14 | 94 |
| 15 | 96 |
| 總計 | 1300 |
| 平均 | 86.66 |

教育廣播電台105年度第一次電話禮貌測試分類統計

| 測試狀態 | 測試案件數 |
|---------|-------|
| 總機接聽 | 2 |
| 總機轉業務單位 | 5 |
| 直播業務單位 | 8 |
| 總計 | 15 |

| 總機接聽 | 案件1 | 案件2 | 總計 | 平均 |
|----------------|-----|-----|-----|------|
| 電話語音系統接聽速度(15) | 14 | 15 | 29 | 14.5 |
| 總機人員接聽速度(10) | 10 | 10 | 20 | 10 |
| 總機人員電話禮貌(75) | 74 | 74 | 148 | 74.5 |
| 總分 | 98 | 97 | | |

| 總機轉業務單位 | 案件1 | 案件2 | 案件3 | 案件4 | 案件5 | 總計 | 平均 |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|----|------|
| 電話語音系統接聽速度(15) | 15 | 15 | 15 | 12 | 14 | 71 | 14.2 |
| 總機人員接聽速度(10) | 8 | 8 | 10 | 8 | 10 | 44 | 8.8 |
| 總機人員電話禮貌(20) | 14 | 13 | 13 | 17 | 20 | 77 | 15.4 |
| 接聽速度(15) | 13 | 13 | 15 | 13 | 13 | 67 | 13.4 |
| 電話禮貌(25) | 10 | 7 | 20 | 25 | 23 | 85 | 17 |
| 答話內容(15) | 10 | 0 | 12 | 15 | 15 | 52 | 10.4 |
| 總分 | 70 | 56 | 85 | 90 | 95 | | |

| 直播業務單位 | 案件1 | 案件2 | 案件3 | 案件4 | 案件5 | 案件6 | 案件7 | 案件8 | 總計 | 平均 |
|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 接聽速度(27) | 27 | 27 | 25 | 25 | 27 | 27 | 24 | 27 | 209 | 26.12 |
| 電話禮貌(46) | 33 | 36 | 39 | 33 | 42 | 42 | 45 | 43 | 313 | 39.12 |
| 答話內容(27) | 26 | 25 | 25 | 15 | 20 | 25 | 25 | 26 | 187 | 23.37 |
| 總分 | 86 | 88 | 89 | 73 | 89 | 94 | 94 | 96 | | |