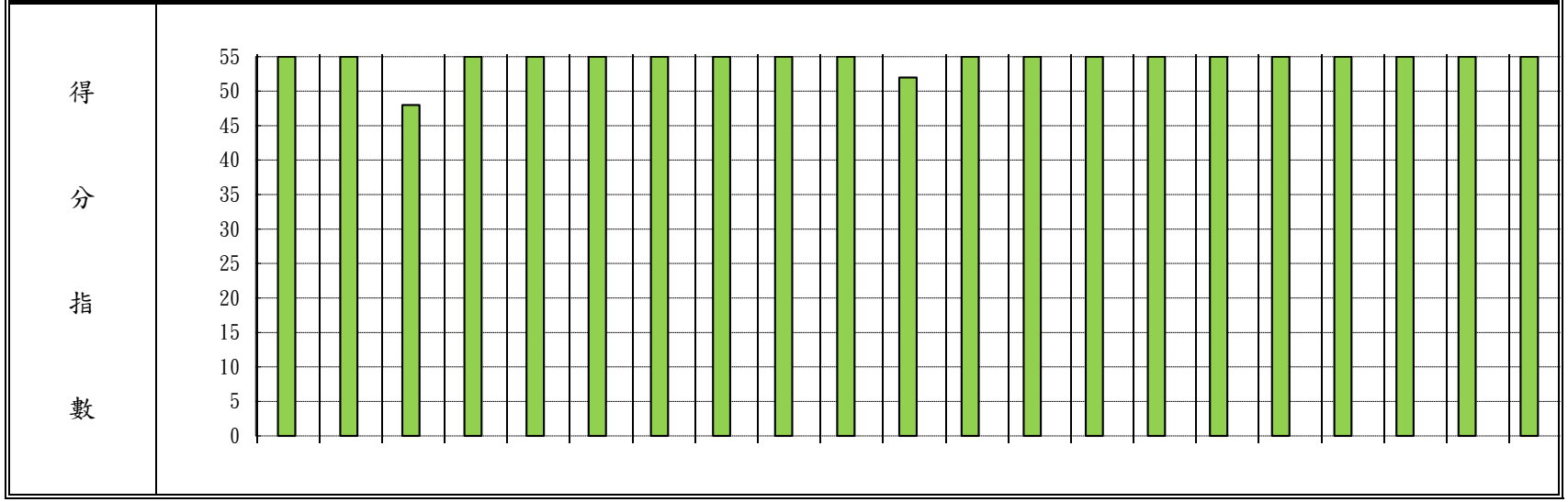
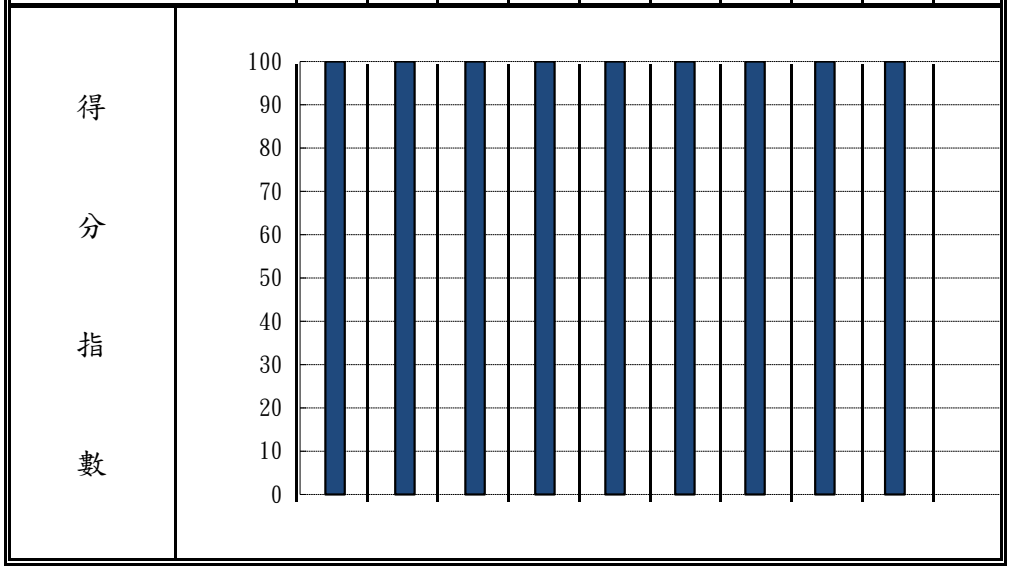
澎湖縣政府推動為民服務103年1月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：103.1.23

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政處 320	財政處 341	建設處 338	教育處 283	工務處 611	旅遊處 243	社會處 529	行政處 216	人事處 348	政風處 537	主計處 364	家畜疾病防治所 專線	體育場 專線	水產種苗繁殖場 專線	馬公戶政事務所 專線	湖西戶政事務所 專線	白沙戶政事務所 專線	西嶼戶政事務所 專線	望安戶政事務所 專線	七美戶政事務所 專線	林務公園管理所 專線
一、總機接聽（計45分）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1、電話語音系統接聽速度（15分）																					
2、總機人員接聽速度（10分）																					
3、總機人員電話禮貌（20分）																					
二、業務單位接聽電話（計55分）	55	55	48	55	55	55	55	55	55	55	52	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
1、接聽速度（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
2、電話禮貌（25分）	25	25	18	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
3、答話內容（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	12	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
總分（計100分）	55	55	48	55	55	55	55	55	55	55	52	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55



澎湖縣政府推動為民服務103年1月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：103.1.23

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 9272105	消防局 6695	衛生局 222	環保局 121	農漁局 126	文化局 234	稅務局 255	車船處 9272376	澎湖地政事務所 104	
一、總機接聽（計45分）	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	
1、電話語音系統接聽速度（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	
2、總機人員接聽速度（10分）	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
3、總機人員電話禮貌（20分）	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
二、業務單位接聽電話（計55分）	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	
1、接聽速度（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	
2、電話禮貌（25分）	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
3、答話內容（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	
總分（計100分）	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**