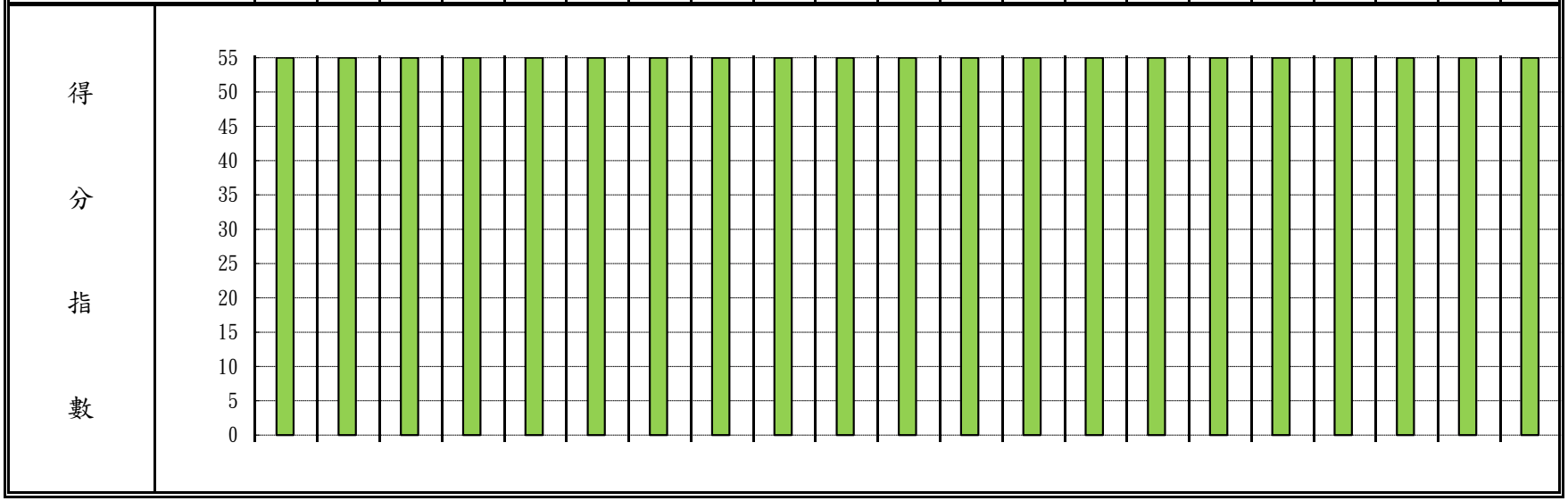
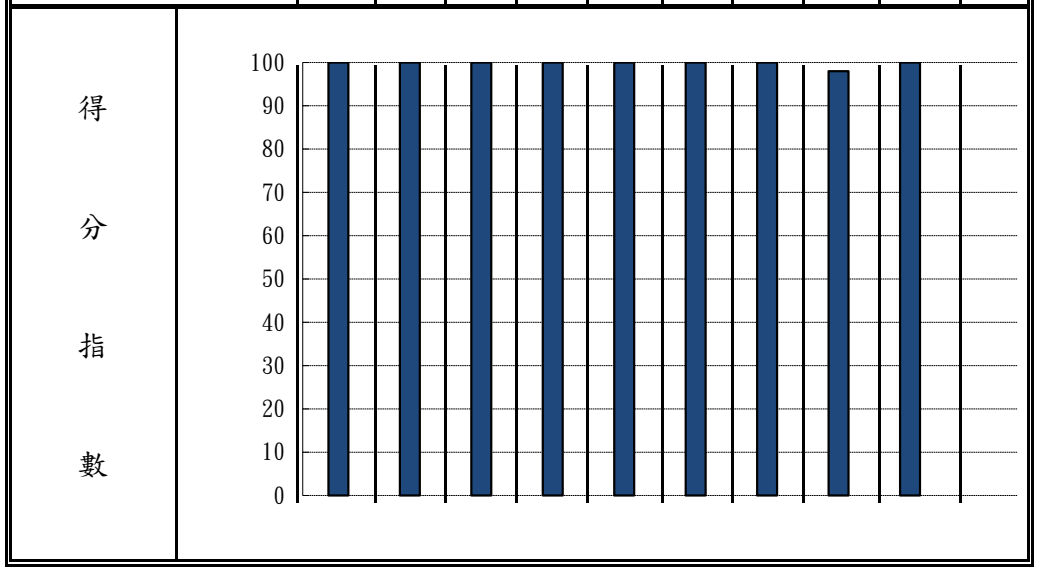
澎湖縣政府推動為民服務103年11月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：103.11.25

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政處 320	財政處 227	建設處 338	教育處 283	工務處 202	旅遊處 245	社會處 291	行政處 217	人事處 352	政風處 536	主計處 265	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	55	55	55	55	55	55	55	55	55	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	25	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	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
總分（計100分）	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55



澎湖縣政府推動為民服務103年11月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：103.11.25

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 9272105	消防局 6633	衛生局 287	環保局 205	農漁局 126	文化局 184	稅務局 246	車船處 9272376	澎湖地政事務所 109	
一、總機接聽（計45分）	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**43**	**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	18	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**	**98**	**100**