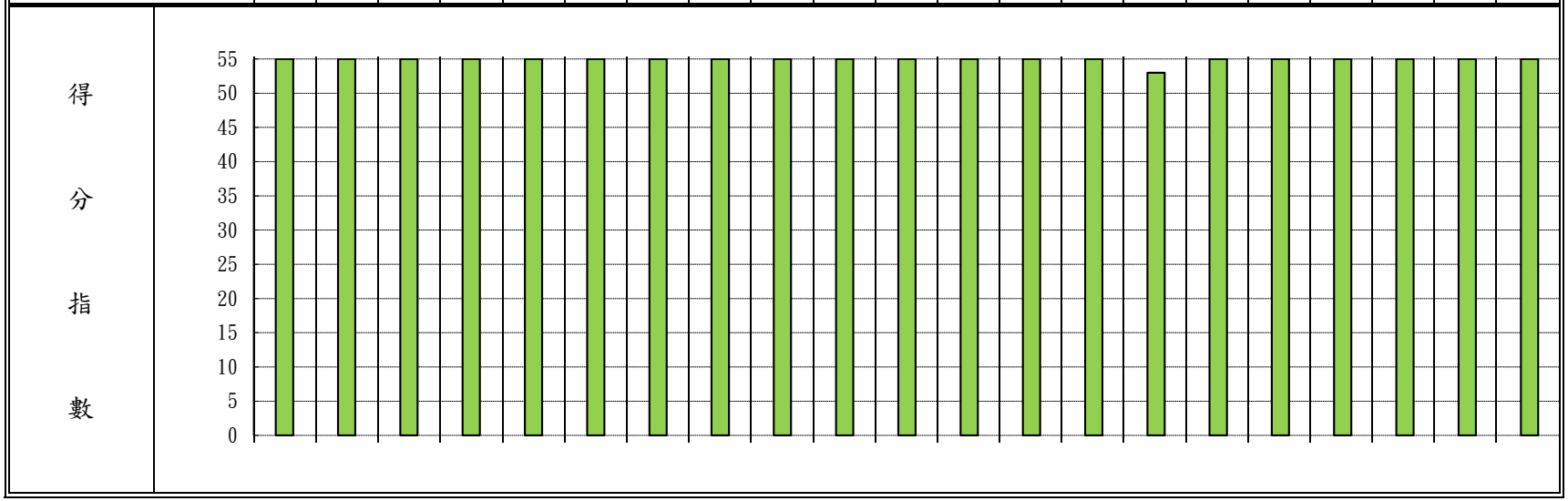
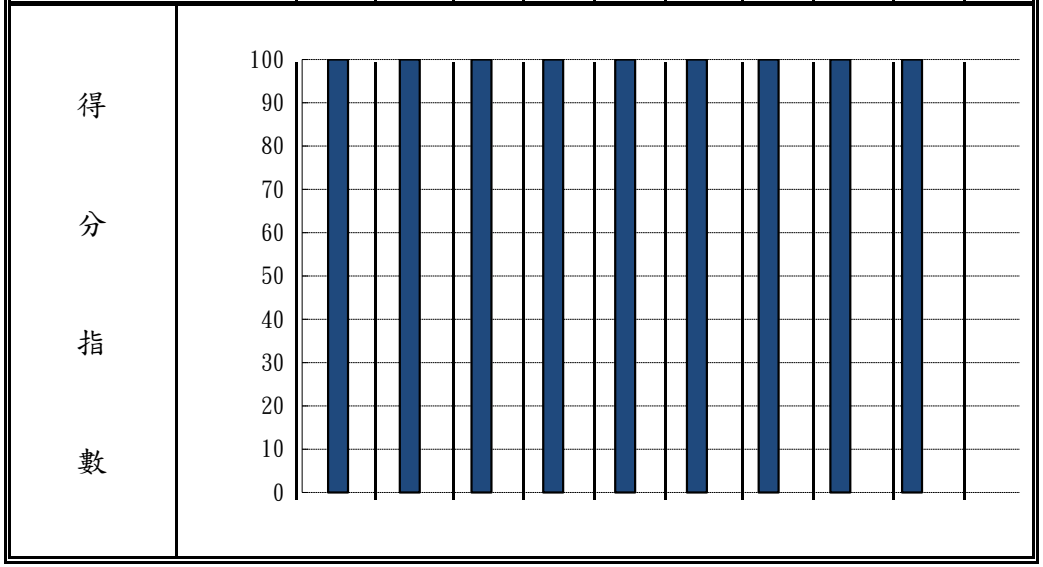
澎湖縣政府推動為民服務103年4月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：103.4.17

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政處 13	財政處 252	建設處 504	教育處 305	工務處 209	旅遊處 232	社會處 291	行政處 569	人事處 335	政風處 539	主計處 371	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**	**53**	**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	24	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	14	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**	**53**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**



澎湖縣政府推動為民服務103年4月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：103.4.17

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 2052	消防局 6559	衛生局 252	環保局 305	農漁局 125	文化局 235	稅務局 245	車船處 9272376	澎湖地政事務所 306	
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**