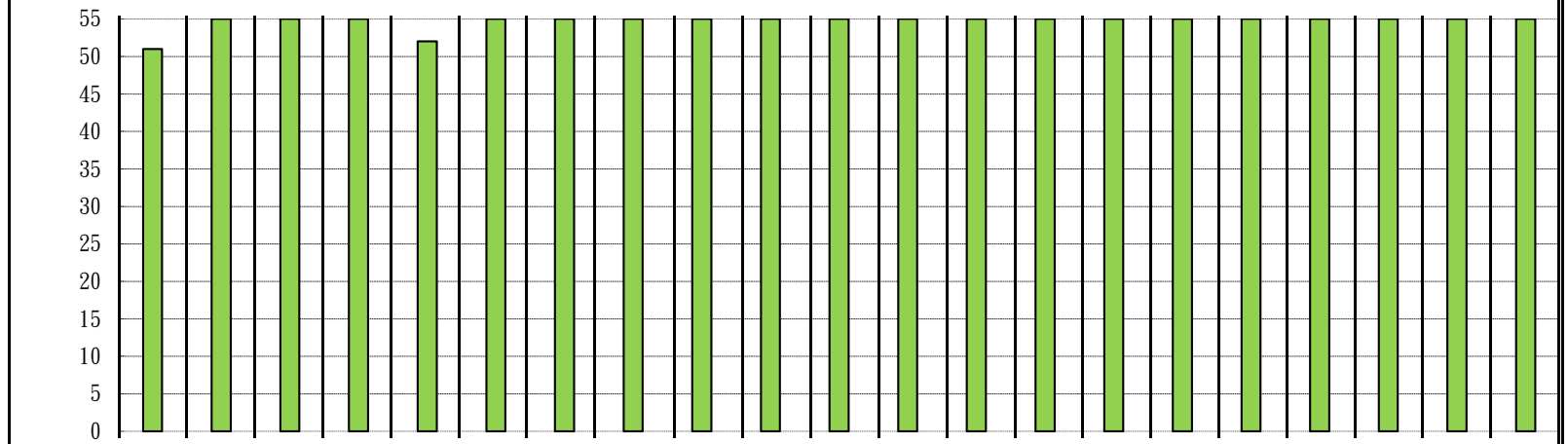
澎湖縣政府推動為民服務105年11月份電話禮貌測試結果一覽表

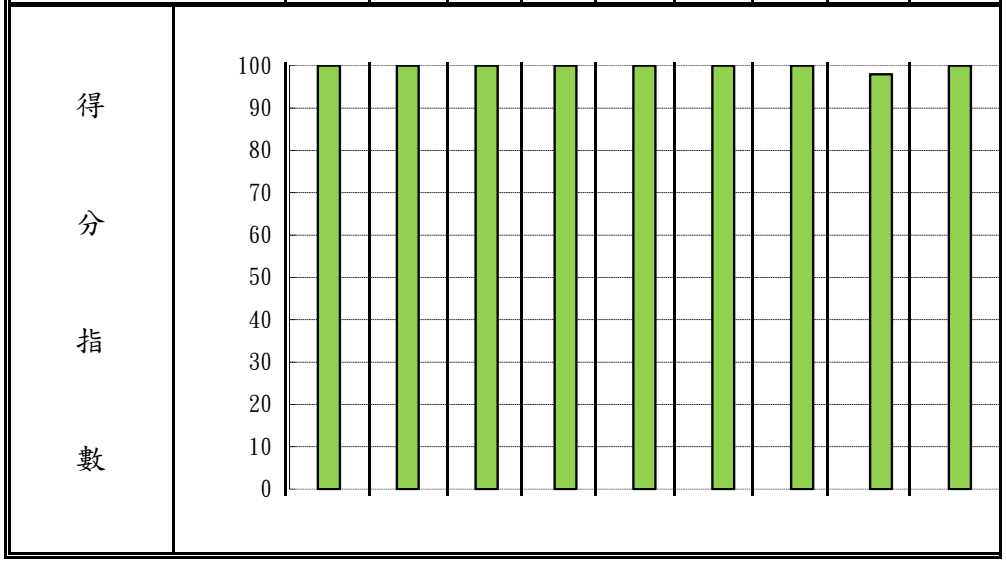
測試時間：105/11/23

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政處 15	財政處 254	建設處 505	教育處 523	工務處 202	旅遊處 566	社會處 397	行政處 299	人事處 237	政風處 537	主計處 366	家畜疾病防治所 9212839	體育場 9272803	水產種苗繁殖場 9951065	馬公戶政事務所 9272370	湖西戶政事務所 9921054	白沙戶政事務所 9931077	西嶼戶政事務所 9981331	望安戶政事務所 9991077	七美戶政事務所 9971263	林務公園管理所 9218000
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）	51	55	55	55	52	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	24	25	25	25	25	25	25	25	25
3、答話內容（15分）	11	15	15	15	12	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
總分（計100分）	51	55	55	55	52	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55



備註：本表受測單位總機不計分，滿分為55分

澎湖縣政府推動為民服務105年11月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：105/11/23

測試內容 / 得分 / 受測單位及電話號碼	警察局 2042	消防局 6503	衛生局 310	環保局 9221778	農漁局 132	文化局 135	稅務局 226	車船處 9272376	澎湖地政事務所 317
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	13	15	15	15
總分（計100分）	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**98**	**100**