

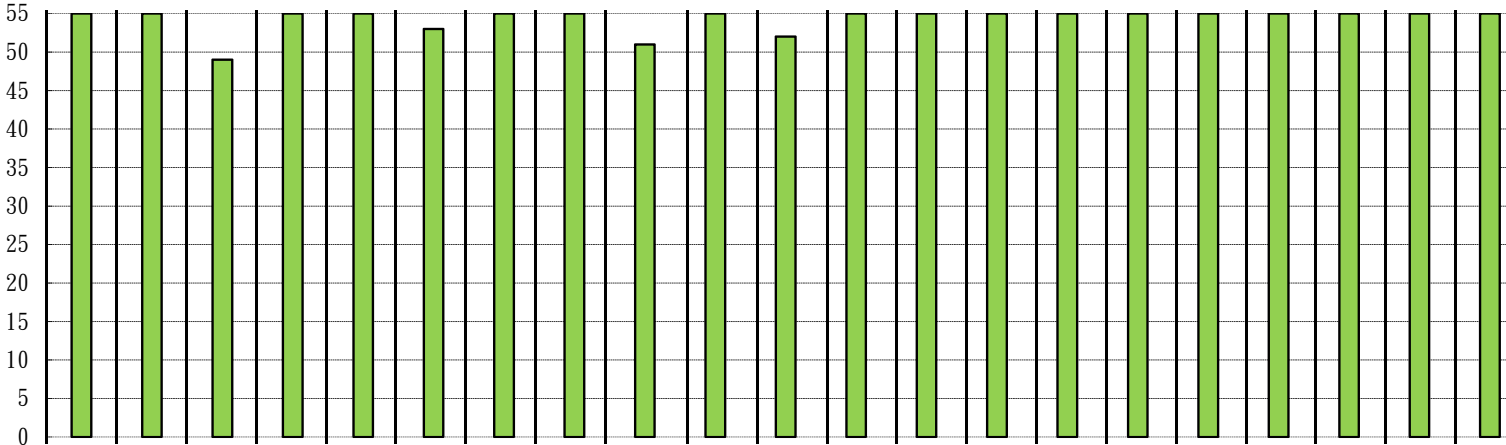
澎湖縣政府推動為民服務106年10月份電話禮貌測試結果一覽表

附件1

測試時間：106/10/31

受測單位及電話號碼 得分 測試內容	民政處 520	財政處 254	建設處 505	教育處 384	工務處 208	旅遊處 234	社會處 247	行政處 217	人事處 335	政風處 536	主計處 362	家畜疾病防治所 9212839	體育場 9272803	水產種苗繁殖場 9951065	林務公園管理所 9218000	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
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	49	55	55	53	55	55	51	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	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	9	15	15	13	15	15	11	15	12	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
總分（計100分）	55	55	49	55	55	53	55	55	51	55	52	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

得分指數



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106年10月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：106/10/31

測試內容	受測單位 及電話號碼	警察 局	消防 局	衛生 局	環 保 局	農 漁 局	文 化 局	稅 務 局	車 船 處	澎湖 地政 事務 所
	9932849	6622	222	9221778	126	184	248	301	108	
一、總機接聽（計45分）	45	44	45	44	44	45	45	45	44	
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	19	20	19	19	20	20	20	19	
二、業務單位接聽電話（計55分）	55	49	55	55	55	55	51	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	22	25	25	25	25	25	25	25	
3、答話內容（15分）	15	12	15	15	15	15	11	15	15	
總分（計100分）	100	93	100	99	99	100	96	100	99	

得

分

指

數

