

澎湖縣政府九十二年度辦理為民服務電話禮貌測試報告

澎湖縣政府九十三年六月三十日府計管字第0931400099號函發

壹、緣起

電話禮貌測試為推動為民服務工作項目之一，有鑑於電話禮貌係強化服務導向工作的第一步，亦是為民服務最直接之表達方式，當民眾以電話洽公時，因未與承辦人謀面，當然僅能以接聽之口脛及答話內容來判斷公務部門的服務態度是否誠懇、謙和為第一印象，而藉由電話服務之提升，使全縣鄉親在洽公上，感受到賓至如歸的感覺，為推動便民服務首要工作。

為加強本府各單位及所屬各機關、各鄉市公所之電話禮貌，本府自八十九年九月份起執行電話禮貌測試，測試結果並函知各單位就缺失部分確實改善，自實施以來，獲致顯著改善，有效提升縣府為民服務品質。

貳、辦理情形

一、訂定電話禮貌測試項目「接話速度」、「電話禮貌」二大項，滿分為三十八分如后附件一「電話禮貌測試紀錄表」，依據各單位、鄉市公所電話號碼表，每月不定期對各單位依序輪流抽選一課之分機號碼，實施電話禮貌測試乙次，鄉市公所部分則採每半年不定期抽測一次方式辦理，每月測試電話號碼或分機號碼及結果評分一覽表並函送各單位檢討改進。另為求測試之客觀、公正，並請本府府內各單位於測試時派員輪流共同監辦見證。

二、本項測試九十二年度計辦理十二次，總共抽測三十七個單位，總測試數三八四次，經彙總測試成績予以加總平均如后附件二「彙總表」。

參、測試結果檢討及分析：

一、就測試內容分析：

（一）接話速度：電話鈴響在1—3聲應答或音樂等待聲7秒內接

聽者三六九次（占 96.10%）、4 聲應答或 8－10 秒內接聽者十次（占 2.60%，建設局二次、教育局、兵役局、人事室、消防局、農漁局、衛生局、地政事務所、七美鄉公所各一次）、5 聲應答或 11－13 秒內接聽者二次（占 0.52%，消防局、地政事務所各一次）、六聲以上應答或 14－16 秒以上接聽者三次（占 0.78%，民政局、行政室、地政事務所各一次）、連打兩次無人應答者 0 次、電話故障者 0 次；未能於電話鈴響在 1－3 聲應答或音樂等待聲 7 秒內接聽者以地政事務所三次最多。

（二）電話禮貌部分：

1、接話時，首先報明單位：報明單位者三七六次（占 97.92%）、未報明單位者八次（占 2.08%，觀光局四次、民政局、文化局、地政事務所、馬公市公所各一次）；以觀光局未報四次最多。

2、說「你好」「早安」等問候語：說問候語者三七九次（占 98.70%）、未說道問候語者五次（占 1.30%，建設局、行政室、警察局、文化局、望安鄉公所各一次）。

3、結束時有道再見或其他禮貌性結束語：總測試數三八四次中皆有說禮貌結束用語。

二、電話轉接方式：因附屬二級機關多尚未採用電腦語音系統進行轉接，故電話禮貌測試採行總機轉接（電腦語音系統）及自動跳號（小總機）二種方式進行測試，其中採以自動跳號進行測試之二級機關等十個單位中，每月皆符合測試者計有九個單位，有缺失者僅地政事務所一個單位；以總機轉接（電腦語音系統）進行測試計有府內單位、一級機關及鄉市公所等二十七個單位，每月皆符合測試者計有十二個單位，有缺失者計有十五個單位，故以自動跳號對外聯絡之單位電話禮貌測試結果較佳，經查以自動跳號者係單線鈴響，與總機轉接者可能會有各分機同時鈴響相較下，

較易引起注意而能立即接聽。。

三、整體而言，三十七個單位在全年度每月皆能符合測試者有財政局、社會局、地政局、計畫室、主計室、政風室、稅捐處、環保局、車船處、家畜疾病防治所、體育場、種苗繁殖場、各戶政所、湖西鄉公所、白沙鄉公所及西嶼鄉公所等二十一個單位，有缺失者計有十六個單位，在有缺失者中，缺失次數一次者有教育局、兵役局、人事室、警察局、農漁局、衛生局、馬公市公所、望安鄉公所及七美鄉公所等九個，缺失次數二次者有民政局、行政室、消防局及文化局等四個、缺失次數三次者有建設局一個單位、缺失次數四次者有觀光局、地政事務所等二個單位。(如附件三)

肆、改善建議及措施

- 一、本府自實施電話禮貌測試以來，顯見改善績效，但由於機關員工甚多，資質不一，理想的電話禮貌之養成尚有賴偏勞各單位主管持續協助督導所屬共維整體榮譽並更臻完善。
- 二、在同一測試內容中缺失次數達三次以上者計有觀光局（未報單位四次）及地政事務所三次（接話速度），應請二單位針對其缺失事項再確實檢討改進。
- 三、在接話速度之測試中，未能於電話鈴響在 1－3 聲應答或音樂等待聲 7 秒內接聽者計有十五次，據多數後來接聽者表示係該座位之同仁不在，需待其轉接或代接而花費較多時間所致，據本府總機表示目前以電腦語音系統進行轉接者尚無法以不同聲響來區分不同分機，為能及即接聽來電，應請同仁養成需離座較久時能先告知鄰近同仁代為接聽，以為因應。
- 四、警察局及車船處等二單位所採用之電腦語音系統，於總機轉接至各分機時，未出現等待鈴聲或音樂聲，民眾無法辨別是否接通，建議修正改進電話總機系統。

伍、結語：

在為民服務工作中，電話禮貌實為最基本的要求，本府自八十九年九月實施電話禮貌測試以來，現已屆三年，各單位對於電話禮貌咸能重視與支持。爾後將賡續推動電話禮貌測試，以養成各機關更優質的電話接聽素養，並本著「以客為尊」之理念，提供民眾最佳的電話服務。

澎湖縣政府推動為民服務電話禮貌測試紀錄表

測試日期：

測試人：

見証人：

單位 測試內容													
一、接話速度（計20分）													
1・電話鈴響在1-3聲 應答或音樂等待聲7 秒內接聽(20分)													
2・電話鈴響在4聲應 答或音樂等待聲8-10 秒內接聽(15分)													
3・電話鈴響在5聲應 答或音樂等待聲11- 13秒內接聽(10分)													
4・電話鈴響在6聲以 上應答或音樂等待聲 14-16秒以上接聽(5 分)													
5・連打兩次無人應 答(0分)													
6・電話故障(0分)													
二、電話禮貌(計18分)													
1・接話時, 首先報明 單位(6分)													
2・說「你好」「早 安」等問候語(6分)													
3・結束時有道再見 或其他禮貌性結束語 (6分)													

澎湖縣政府九十二年度電話禮貌測試彙整表

月份 得分 單位	1			2			3			4			5			6			7			8			9			10			11			12			平均	備考
	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：								
民政局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	5	18	23	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.25	
財政局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
建設局	20	18	38	15	12	27	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.67	
教育局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	
觀光局	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	12	32	20	12	32	20	12	32	36.00	
社會局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
兵役局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	
地政局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
行政室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	23	5	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.25	
計畫室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
主計室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
人事室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	37.58	
政風室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
警察局	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.50	
消防局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	10	18	28	20	18	38	36.75	
農漁局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	
稅捐處	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
衛生局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	33	15	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	
環保局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
文化局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	12	32	37.00	
車船處	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
地政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	10	18	28	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	5	18	23	15	18	33	35.00	
家畜疾病防所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
體育場	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
種苗繁殖場	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
馬公戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
湖西戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
白沙戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
西嶼戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
望安戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
七美戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
馬公市公所																20	12	32																		35.00	上、下 年度各 測試一 次。	
湖西鄉公所																20	18	38																		38.00		
白沙鄉公所																20	18	38																		38.00		
西嶼鄉公所																20	18	38																		38.00		
望安鄉公所																20	12	32																		35.00		
七美鄉公所																20	18	38																		35.50		

澎湖縣政府九十二年度電話禮貌測試彙整表

月份 得分 單位	1			2			3			4			5			6			7			8			9			10			11			12			平均	得分	備考
	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：									
民政局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	5	18	23	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.25	1.50				
財政局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00				
建設局	20	18	38	15	12	27	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.67	1.50				
教育局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	1.50				
觀光局	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	12	32	20	12	32	36.00	1.50	
社會局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00	
兵役局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	1.50	
地政局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00	
行政室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	38	5	18	23	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.25	1.50	
計畫室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00	
主計室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00	
人事室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	37.58	1.50	
政風室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00	
警察局	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.50		
消防局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	10	18	28	20	18	38	36.75		
農漁局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58		
稅捐處	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00		
衛生局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58		
環保局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00		
文化局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	12	32	37.00		
車船處	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00		
地政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	10	18	28	20	18	38	20	18	38	20	18	38	5	18	23	15	18	33	35.00		
家畜疾病防治所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00		
體育場	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00		
種苗繁殖場	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00		
馬公戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00	
湖西戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00	
白沙戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00	
西嶼戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00	
望安戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00	
七美戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00	
馬公市公所																20	12	32																		35.00		上、 下 年 度 各 測 試 一 次。	
湖西鄉公所																20	18	38																		38.00			
白沙鄉公所																20	18	38																		38.00			
西嶼鄉公所																20	18	38																		38.00			
望安鄉公所																20	12	32																		35.00			
七美鄉公所																20	18	38																		35.50			

澎湖縣政府九十二年度電話禮貌測試彙整表

月份 得分 單位	1			2			3			4			5			6			7			8			9			10			11			12			平均	總平均	得分	備考
	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小計 ：										
	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位	單位							
民政局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	5	18	23	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.25	37.75	1.50	
馬公戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00						
湖西戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00						
白沙戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00						
西嶼戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00						
望安戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00						
七美戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00						
財政局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00					
建設局	20	18	38	15	12	27	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.67	1.50		
教育局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	37.79	1.50	
體育場	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00			
觀光局	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	12	32	20	12	32	20	12	32	36.00	1.50		
社會局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00					
兵役局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	1.50					
地政局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00					
行政室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	38	5	18	23	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.25	1.50		
計畫室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00					
主計室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00					
人事室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	37.58	1.50		
政風室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	2.00					
警察局	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.50						
消防局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	10	18	28	20	18	38	36.75						
農漁局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58						
稅捐處	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00						
衛生局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58						
環保局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00						
文化局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	12	32	20	18	38	20	12	32	37.00						
車船處	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00						
地政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	10	18	28	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	5	18	23	15	18	33	35.00			
家畜疾病防治所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00						
種苗繁殖場	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00						
馬公市公所																20	12	32																20	18	38	35.00		上、下年度各測試一次。	
湖西鄉公所																20	18	38																20	18	38	38.00			
白沙鄉公所																20	18	38																20	18	38	38.00			
西嶼鄉公所																20	18	38																20	18	38	38.00			
望安鄉公所																20	12	32																20	18	38	35.00			
七美鄉公所																20	18	38																15	18	33	35.50			

澎湖縣政府推動為民服務電話禮貌測試缺失紀錄表

月 別 測試內容 單位	1	2	3	4	5	6					7				8	9			10	11				12				
	警察局 3034	建設局 397	觀光局 501	地政所 9272009	行政室 280	教育局 241	農漁局 266	地政所 9272009	馬公市公所 215	望安鄉公所 9991315	民政局 320	建設局 502	兵役局 516	消防局 12	民政局 318	觀光局 500	行政室 280	衛生局 235	文化局 233	觀光局 501	消防局 31	地政所 9272009	七美鄉公所 9971753	觀光局 235	人事室 349	文化局 134	地政所 9278446	
一、接話速度（計20分）																												
1・電話鈴響在1-3聲應答或音樂等待聲7秒內接聽(20分)	20		20	20	20				20	20	20					20			20	20					20		20	
2・電話鈴響在4聲應答或音樂等待聲8-10秒內接聽(15分)		15				15	15					15	15	15				15					15		15		15	
3・電話鈴響在5聲應答或音樂等待聲11-13秒內接聽(10分)								10													10							
4・電話鈴響在6聲以上應答或音樂等待聲14-16秒以上接聽(5分)															5		5					5						
5・連打兩次無人應答(0分)																												
6・電話故障(0分)																												
二、電話禮貌(計18分)																												
1・接話時,首分報明單位(6分)	6	6	0	0	6	6	6	6	0	6	0	6	6	6	6	0	6	6	6	6	0	6	6	6	0	6	0	6
2・說「你好」「早安」等問候語(6分)	0	0	6	6	0	6	6	6	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6	
3・結束時有道再見或其他禮貌性結束語(7分)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

澎湖縣政府九十二年度為民服務電話禮貌測試各單位缺失一覽表

測試內容 單位別 月 份		一、接話速度(計20分)						二、電話禮貌(計18分)		
		1·電話鈴響在1-3聲應答或音樂等待聲7秒內接聽(20分)	2·電話鈴響在4聲應答或音樂等待聲8-10秒內接聽(15分)	3·電話鈴響在5聲應答或音樂等待聲11-13秒內接聽(10分)	4·電話鈴響在6聲以上應答或音樂等待聲14-16秒以上接聽(5分)	5·連打兩次無人應答(0分)	6·電話故障(0分)	1·接話時,首先報明單位(6分)	2·說「你好」「早安」等問候語(6分)	3·結束時有道再見或其他禮貌性結束語(7分)
民 政 局	92.07							V(未報單位)		
	92.08				V(未在1-3聲或7秒內接聽)					
建 設 局	92.02		V(未在1-3聲或7秒內接聽)						V(未說問候語)	
	92.07		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
教 育 局	92.06		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
觀 光 局	92.03							V(未報單位)		
	92.09							V(未報單位)		
	92.11							V(未報單位)		
	92.12							V(未報單位)		
兵 役 局	92.07		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
行 政 室	92.05								V(未說問候語)	
	92.09				V(未在1-3聲或7秒內接聽)					
人 事 室	92.12		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
警 察 局	92.01								V(未說問候語)	
消 防 局	92.07		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
	92.11			V(未在1-3聲或7秒內接聽)						
農 漁 局	92.06		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
衛 生 局	92.09		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
文 化 局	92.10								V(未說問候語)	
	92.12							V(未報單位)		
地 政 所	92.04							V(未報單位)		
	92.06			V(未在1-3聲或7秒內接聽)						
	92.11				V(未在1-3聲或7秒內接聽)					
	92.12		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
馬公市公所	92.06							V(未報單位)		
望安鄉公所	92.06								V(未說問候語)	
七美鄉公所	92.11		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							