

澎湖縣政府

95 年度辦理為民服務電話禮貌測試報告

澎湖縣政府 編印

95 年 3 月

澎湖縣政府 95 年度辦理為民服務電話禮貌測試報告

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，因未與承辦人員謀面，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，為推動為民服務首要工作。

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 89 年 9 月份起執行電話禮貌測試，並於 95 年 9 月 22 日以府計管字第 0951400517 號函新頒實施計畫，每月不定期進行電話禮貌測試 1 次，鄉市公所部份則採每季不定期至少抽測 1 次方式辦理，測試結果並函知各單位（機關）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」2 大項，滿分為 38 分（如附表 1「電話服務禮貌測試紀錄表」），依據各單位、鄉市公所電話號碼表，每月不定期對各單位（機關）依序輪流抽選 1 課之分機號碼，實施電話禮貌測試 1 次，鄉市公所部分則採每季不定期至少抽測 1 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 95 年度計辦理 12 次，總共抽測 38 個單位（機關），總測試話機數 408 次，經彙總測試成績予以加總平均（如附表 2「測試成績彙整表」）。

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 384 次 (占 94.11%)、4 聲應答或 8—10 秒內接聽者 17 次 (占 4.17%；為社會局、消防局、農漁局、環保局、澎湖地政事務所、水產種苗繁殖場、馬公市公所、望安鄉公所各 1 次，教育局、文化局、車船處、湖西鄉公所各 2 次)、5 聲應答或 11—13 秒內接聽者 3 次 (占 0.74%，為旅遊局、衛生局、澎湖地政事務所各 1 次)、6 聲以上應答或 11—16 秒以上接聽者 1 次 (占 0.24%，為七美鄉戶政事務所 1 次)、連打 2 次無人應答者 3 次 (占 0.74%，為消防局 1 次、水產種苗繁殖場 2 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 秒內接聽者以水產種苗繁殖場 4 次最多，車船處 3 次次之。

(二)電話禮貌部分：

- 1、接話時，首先說明單位（機關）：說明單位（機關）者 398 次 (占 97.55%)、未說明單位（機關）者 10 次 (占 2.45%)；其中以水產種苗繁殖場、白沙鄉公所各 2 次最多，建設局、教育局、工務局、消防局、澎湖地政事務所、西嶼鄉公所各 1 次。
- 2、說「你好」「早安」等問候語：說問候語者 404 次 (占 99.02%)、未說道問候語者 4 次 (占 0.98%)；其中以水產種苗繁殖場 2 次最多，消防局、澎湖地政事務所各 1 次。
- 3、結束時有道再見或其他禮貌性結束語：說再見或其他禮貌性結束語者 404 次 (占 99.02%)、未說道問候語者 4 次 (占 0.98%)；其中以水產種苗繁殖場 3 次最多，消防局 1 次。

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）2 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 10 個單位中，每月皆符合測試者計有 7 個機關，有缺失者

計有澎湖地政事務所、水產種苗繁殖場、七美鄉戶政事務所等 3 個機關；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 28 個單位（機關），每月皆符合測試者計有 12 個單位（機關），有缺失者計有 16 個單位（機關），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，38 個單位在全年度每月皆能符合測試者有民政局、財政局、兵役局、地政局、行政室、計畫室、主計室、人事室、政風室、警察局、稅捐處、家畜疾病防治、縣立體育場、各鄉市戶政事務所（七美鄉戶政事務所除外）及七美鄉公所等 19 個單位（機關），有缺失者計有 19 個單位（機關），在有缺失者中，缺失次數 1 次者有建設局、工務局、旅遊局、社會局、農漁局、衛生局、環保局、七美鄉戶政事務所、馬公市公所、西嶼鄉公所及望安鄉公所等 11 個單位（機關），缺失次數 2 次者有消防局、文化局、澎湖地政事務所、湖西鄉公所、白沙鄉公所等 5 個單位（機關），缺失次數 3 次者有教育局、車船處等 2 個單位（機關）、而以水產種苗繁殖場缺失次數達 4 次最多。（如附表 3、4）

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 2 次以上者計有：

（一）教育局（接話速度：未在 1-3 聲或 7 秒內接聽 2 次）。

（二）車船處（接話速度：未在 1-3 聲或 7 秒內接聽 3 次）。

（三）文化局（接話速度：未在 1-3 聲或 7 秒內接聽 2 次）。

（四）水產種苗繁殖場（接話速度：未在 1-3 聲或 7 秒內接聽 4 次（含未接聽 2 次）；電話禮貌：未報單位名 2 次、未說問候語 2 次

、未說結束語 3 次（含未接聽 2 次））。

（五）湖西鄉公所（接話速度：未在 1-3 聲或 7 秒內接聽 2 次）。

應請以上單位（機關）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 24 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，為能即時接聽來電，建請同仁養成離座時，應預告鄰近同仁代為接聽，以為因應。

四、在電話禮貌測試中，據多數後來接聽者表示係因系統自動轉接所需時間較長，或接通時間較慢，致產生雙方聽聞鈴響次數或時間出現落差或撥號方無法及時聽聞問候語等情形。而據觀察，目前本府府內及府外各機關普遍確有話筒拿起而線路無法立即接通之情況，針對此一問題，如屬電話語音系統無法克服之技術上問題，則應請各單位（機關）同仁注意此一情形，調整說出問候語之時間，或於話筒確實靠近耳朵後再行問候，以避免已說出問候語對方卻無法感受之問題。

五、現今民眾運用網際網路搜尋各項政府機關服務資訊日益普遍，各單位（機關）對於人員異動或分機號碼變更、停用等情形，應即時更新網頁資訊及進行電話系統分機設定調整，避免造成分機電話無人接聽或一人須接聽多支電話致影響電話禮貌服務品質。

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 89 年 9 月實施電話禮貌測試以來，現已屆 6 年，各單位（機關）對於電話禮貌咸能重視與支持。爾後將廣續推動電話禮貌測試，以養成各單位（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。

附表1

澎湖縣政府推動提升電話服務禮貌測試紀錄表

測試日期：

測試人：

見證人：

單位(機關)別 測試內容														
一、接話速度 (計20分)														
1、電話鈴響在3聲內應答或音樂等待聲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6-8聲內應答或音樂等待聲14-16秒內接聽 (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40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)														
4、無法解答時，能委婉告知原因或另請他人答覆 (11分；請按答話內容情形給分)														
5、態度謙和、熱誠 (11分；請按答話情形給分)														
三、答話內容 (40分；請按答話情形給分)														
1、對承辦業務有關法令、申辦程序嫻熟，解答詳盡，條理分明，對所提問題能不厭其煩，耐心委婉加以說明者，給予36至40分。														
2、對承辦業務有關法令、申辦程序嫻熟，對所提問題能清楚說明者，酌給31分至35分。														
3、對承辦業務有關法令、申辦程序尚嫻熟，對所提問題解答、說明雖有欠明確，惟語氣溫和、有禮，經請教他人後能解答、說明者，酌給21分至30分。														
4、對承辦業務有關法令、申辦程序瞭解，對所提問題解答尚清楚者，酌給11分至20分														
5、對承辦業務有關法令、申辦程序不夠瞭解者，說明有欠明確，而以其他理由推拖搪塞或又未能解答說明者，酌給1至10分。														
總 分														

備註：測試內容以第一項及第二項之1至3分項為主，餘第二項之4、5分項及第三項得由各辦理電話禮貌測試單位（機關）視實際人力、設備配置情形，酌減測試項目內容，惟測試項目總分不得低於38分。

附表2

澎湖縣政府推動為民服務95年度1-6月電話禮貌測試成績彙總表																		
得分 單位	1			2			3			4			5			6		
	月份			月份			月份			月份			月份			月份		
	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
財 政 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
建 設 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
教 育 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
工 務 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
旅 遊 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
社 會 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
兵 役 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
地 政 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
行 政 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
計 畫 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
主 計 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
人 事 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
政 風 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
警 察 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
消 防 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	0	0	0
農 漁 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38
稅 捐 處	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
衛 生 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
環 保 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33
文 化 局	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38
車 船 處	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
澎湖地政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	6	26	20	18	38	20	18	38
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
縣立體育場	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
水產種苗繁殖場	20	18	38	20	18	38	10	12	22	0	0	0	15	18	33	0	0	0
馬公戶政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
湖西戶政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
白沙戶政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
西嶼戶政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
望安戶政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
七美戶政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38
馬公市公所							15	18	33							20	18	38
湖西鄉公所							15	12	27							20	18	38
白沙鄉公所							20	18	38							20	18	38
西嶼鄉公所							20	18	38							20	12	32
望安鄉公所							15	18	33							20	18	38
七美鄉公所							20	18	38							20	18	38

澎湖縣政府推動為民服務95年度7-12月電話禮貌測試成績彙總表

月份 得分 單位	7			8			9			10			11			12			平均	備考
	測試時間：(07/26)			測試時間：(08/29.30)			測試時間：(09/28.29)			測試時間：(10/31)			測試時間：(11/23.24)			測試時間：(12/26)				
	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	38.00	
財 政 局	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	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.50	
教 育 局	20	18	38	15	18	33	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	36.67	
工 務 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	37.50	
旅 遊 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	10	18	28	37.17	
社 會 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	37.58	
兵 役 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
地 政 局	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	18	38	20	18	38	38.00	
計 畫 室	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	38.00	
人 事 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
政 風 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
警 察 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
消 防 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	34.42	
農 漁 局	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	38.00	
衛 生 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	10	18	28	20	18	38	37.17	
環 保 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	
文 化 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.17	
車 船 處	15	18	33	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	36.75	
澎湖地政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	36.58	
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	38.00	
縣 立 體 育 場	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
水產種苗繁殖場	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	29.92	
馬公戶政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
湖西戶政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
白沙戶政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
西嶼戶政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
望安戶政事務所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
七美戶政事務所	20	18	38	20	18	38	5	18	23	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.75	各鄉市公所 採每季測試 1次辦理。
馬 公 市 公 所							20	18	38							20	18	38	36.75	
湖 西 鄉 公 所							15	18	33							20	18	38	34.00	
白 沙 鄉 公 所							20	12	32							20	12	32	35.00	
西 嶼 鄉 公 所							20	18	38							20	18	38	36.50	
望 安 鄉 公 所							20	18	38							20	18	38	36.75	
七 美 鄉 公 所							20	18	38							20	18	38	38.00	

附表3-1

澎湖縣政府95年度（1-6月）推動為民服務電話禮貌測試缺失紀錄表

月 別 單位別 成績 測試內容	2		3				4				5				6			
	文化局 126	車船處 21	水產種苗 繁殖場 9951065	馬公市公所 324	湖西鄉公所 113	望安鄉公所 9991274	教育局 241	農漁局 262	澎湖 地政事務所 111	水產 種苗繁殖場 9951065	建設局 503	消防局 6558	文化局 213	水產 種苗繁殖場 9951065	消防局 6617	環保局 206	水產 種苗繁殖場 9951065	西嶼鄉公所 46
一、接話速度(計20分)	15	15	10	15	15	15	20	15	20	0	20	15	15	15	0	15	0	20
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
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															
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)										0					0		0	
6・電話故障(0分)																		
二、電話禮貌(計18分)	18	18	12	18	12	18	12	18	6	0	12	18	18	18	0	18	0	12
1・接話時,首分報明 單位(6分)	6	6	6	6	0	6	0	6	0	0	0	6	6	6	0	6	0	0
2・說「你好」「早 安」等問候語(6分)	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	6	6	6	6	0	6	0	6
3・結束時有道再見 或其他禮貌性結束語 (7分)	6	6	0	6	6	6	6	6	6	0	6	6	6	6	0	6	0	6
總分(計38分)	33	33	22	33	27	33	32	33	26	0	32	33	33	33	0	33	0	32

附表3-2

澎湖縣政府95年度（7-12月）推動為民服務電話禮貌測試缺失紀錄表

月別 單位別 測試內容	7	8	9			10		11			12		
	車船處 18	教育局 384	七美鄉 戶政事務所 9951065	湖西鄉公所 151	白沙鄉公所 141	教育局 282	車船處 21	工務局 507	衛生局 225	澎湖 地政事務所 114	旅遊局 562	社會局 529	白沙鄉公所 112
一、接話速度(計20分)	15	15	5	15	20	15	15	20	10	15	10	15	20
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
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	
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・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)	18	18	18	18	12	18	18	12	18	6	18	18	18
1・接話時, 首分報明 單位(6分)	6	6	6	6	0	6	6	0	6	6	6	6	6
2・說「你好」「早 安」等問候語(6分)	6	6	6	6	6	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	0	6	6	6
總分(計38分)	33	33	23	33	32	33	33	32	28	21	28	33	38

澎湖縣政府95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)
建設局 503	95/05							V (未報單位)		
教育局 241	95/04							V (未報單位)		
教育局 384	95/08		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
教育局 282	95/10		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
工務局 507	95/11							V (未報單位)		
旅遊局 562	95/12			V (未在1-3聲或7秒內接聽)						
社會局 529	95/12		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
消防局 6558	95/05		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							

澎湖縣政府95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)
消 防 局 6617	95/06					V (未在1-3聲或7秒內接聽)		V (未報單位)	V (未說問候語)	V (未說結束語)
農 漁 局 262	95/04		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
衛 生 局 225	95/11			V (未在1-3聲或7秒內接聽)						
環 保 局 206	95/06		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
文 化 局 126	95/02		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
文 化 局 213	95/05		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
車 船 處 21	95/02		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
車 船 處 18	95/07		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
車 船 處 21	95/10		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							

澎湖縣政府95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)
澎湖地政事務所 111	95/04							V (未報單位)	V (未說問候語)	
澎湖地政事務所 114	95/11		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
水產種苗繁殖場 9951065	95/03			V (未在1-3聲或7秒內接聽)						V (未說結束語)
水產種苗繁殖場 9951065	95/04					V (未在1-3聲或7秒內接聽)		V (未報單位)	V (未說問候語)	V (未說結束語)
水產種苗繁殖場 9951065	95/05		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
水產種苗繁殖場 9951065	95/06					V (未在1-3聲或7秒內接聽)		V (未報單位)	V (未說問候語)	V (未說結束語)
七美鄉戶政事務所 9971263	95/09				V (未在1-3聲或7秒內接聽)					
馬公市公所 324	95/03		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
湖西鄉公所 113	95/03		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							

澎湖縣政府95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)
湖西鄉公所 151	95/09		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
白沙鄉公所 141	95/09							V (未報單位)		
白沙鄉公所 112	95/12							V (未報單位)		
西嶼鄉公所 46	95/06							V (未報單位)		
望安鄉公所 9991274	95/03		V (未在1-3聲或7秒內接聽)							
總計			17	3	1	3		10	4	3
		24						17		