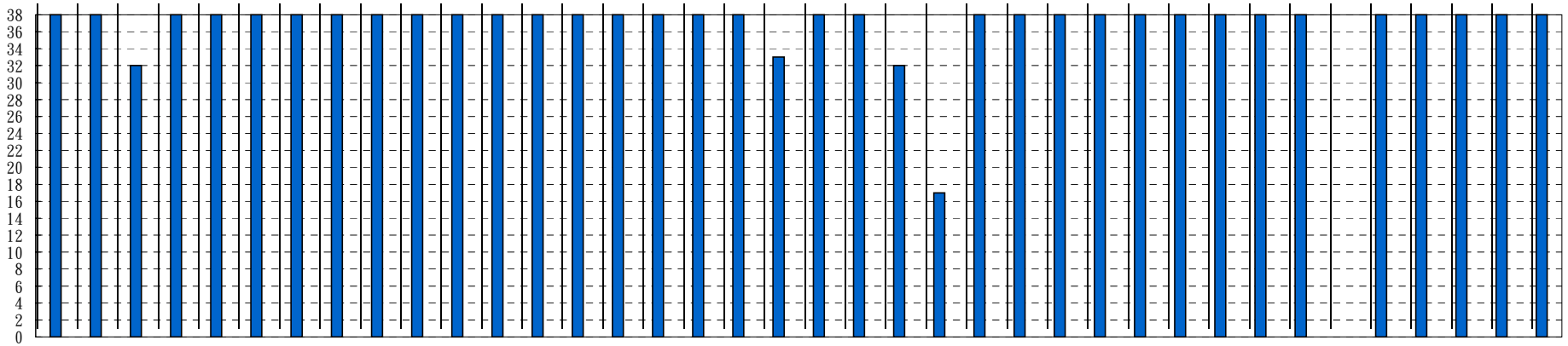
澎湖縣政府推動為民服務94年9月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：94.09.28、30

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 323	財政局 344	建設局 339	教育局 283	工務局 331	旅遊局 563	社會局 358	兵役局 518	地政局 255	行政室 525	計畫室 569	主計室 366	人事室 348	政風室 536	警察局 2102	消防局 6623	農漁局 122	稅捐處 245	衛生局 263	環保局 108	文化局 218	車船處 15	澎湖地政事務所 208	家畜疾病防治所 專線	體育場 專線	水產種苗繁殖場 專線	馬公市戶政事務所 專線	湖西鄉戶政事務所 專線	白沙鄉戶政事務所 專線	西嶼鄉戶政事務所 專線	望安鄉戶政事務所 專線	七美戶政事務所 專線	馬公市公所 110	湖西鄉公所 141	白沙鄉公所 111	西嶼鄉公所 26	望安鄉公所 35	七美鄉公所 51
一、接話速度（計20分）	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	15	20	20	20	5	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	20	20	20	20	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	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		20	20	20		20	20	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																			
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															
5、連打兩次無人應答（0分）																																	0					
6、電話故障（0分）																																						
二、電話禮貌（計18分）	18	18	12	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	12	12	18	18	18	18	18	18	18	18	18	0	18	18	18	18	18
1、接話時，首先報明單位（6分）	6	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	6	6	6	6	6
2、說「您好」「早安」等問候語（6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	6	6	6	6	6	0	6	6	6	6	6
3、結束時有道再見或其他禮貌性結束語（6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	6	6	6	6	6	0	6	6	6	6	6
總分（計38分）	38	38	32	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	33	38	38	32	17	38	38	38	38	38	38	38	38	38	0	38	38	38	38	38

得分指數



備註：測試結果以總分38分者屬最優。