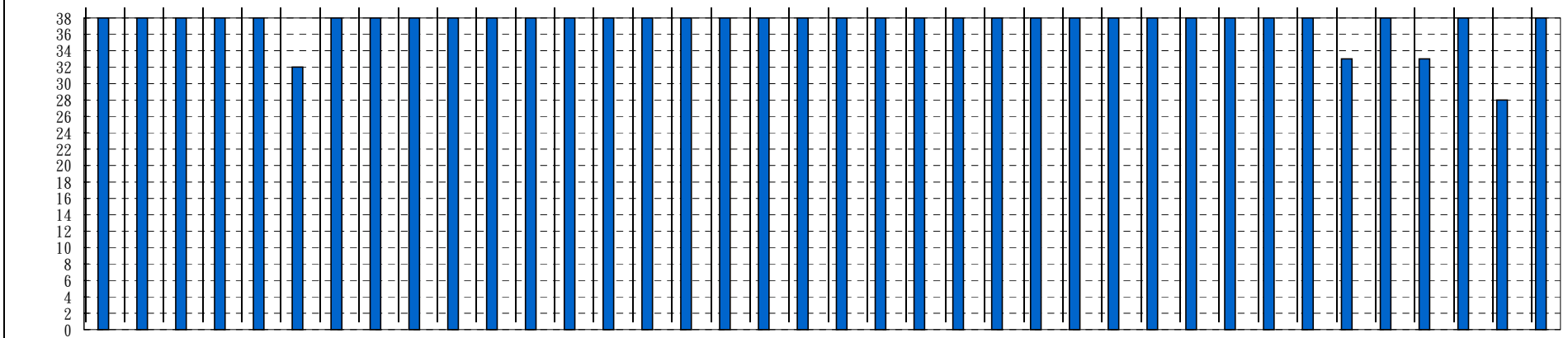
澎湖縣政府推動為民服務94年12月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：94.12.28、29

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局	財政局	建設局	教育局	工務局	旅遊局	社會局	兵役局	地政局	行政室	計畫室	主計室	人事室	政風室	警察局	消防局	農漁局	稅捐處	衛生局	環保局	文化局	車船處	澎湖地政事務所	家畜疾病防治所	體育場	水產種苗繁殖場	馬公戶政事務所	湖西鄉戶政事務所	白沙鄉戶政事務所	西嶼鄉戶政事務所	望安鄉戶政事務所	七美戶政事務所	馬公市公所	湖西鄉公所	白沙鄉公所	西嶼鄉公所	望安鄉公所	七美鄉公所
	223	227	339	384	354	562	356	517	289	376	277 293	372	351	539	2042	6617	262	275	265	510	158	16 21	211	專線	專線	專線	專線	專線	專線	專線	專線	專線	專線	120	152	135	29	53	32
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**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**15**	**20**	**15**	**20**	**10**	**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		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）																																						
6、電話故障（0分）																																						
二、電話禮貌（計18分）	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**12**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**	**18**
1、接話時，首先報明單位（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	6	6	6	6	6	6
2、說「您好」「早安」等問候語（6分）	6	6	6	6	6	0	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
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	6	6	6	6	6	6
總分（計38分）	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**32**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**38**	**33**	**38**	**33**	**38**	**28**	**38**



備註：測試結果以總分38分者屬最優。