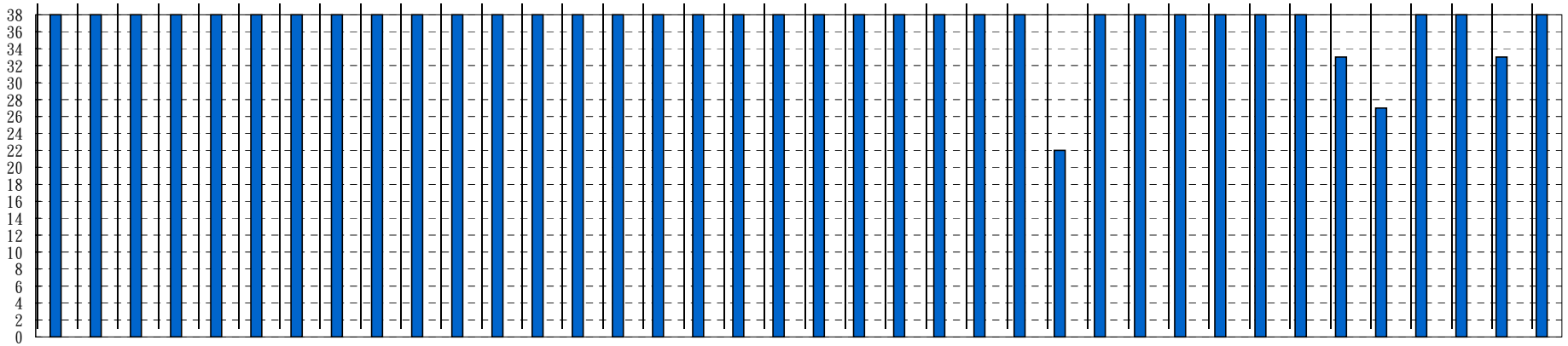
澎湖縣政府推動為民服務95年3月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：95.03.29、30

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 318	財政局 330	建設局 296	教育局 269	工務局 245	旅遊局 562	社會局 225	兵役局 516	地政局 254	行政室 313	計畫室 213	主計室 372	人事室 348	政風室 537	警察局 2102	消防局 6204	農漁局 122	稅捐處 275	衛生局 208	環保局 508	文化局 165	車船處 29	澎湖地政事務所 305	家畜疾病防治所 專線	體育場 專線	水產種苗繁殖場 專線	馬公戶政事務所 專線	湖西戶政事務所 專線	白沙戶政事務所 專線	西嶼戶政事務所 專線	望安戶政事務所 專線	七美戶政事務所 專線	馬公市公所 324	湖西鄉公所 113	白沙鄉公所 142	西嶼鄉公所 27	望安鄉公所 999 1274	七美鄉公所 11
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	10	20	20	20	20	20	20	15	15	20	20	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	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			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	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	12	18	18	18	18	18	18	18	12	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	0	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	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	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
總分（計38分）	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	22	38	38	38	38	38	38	33	27	38	38	33	38

得分指數



備註：測試結果以總分38分者屬最優。