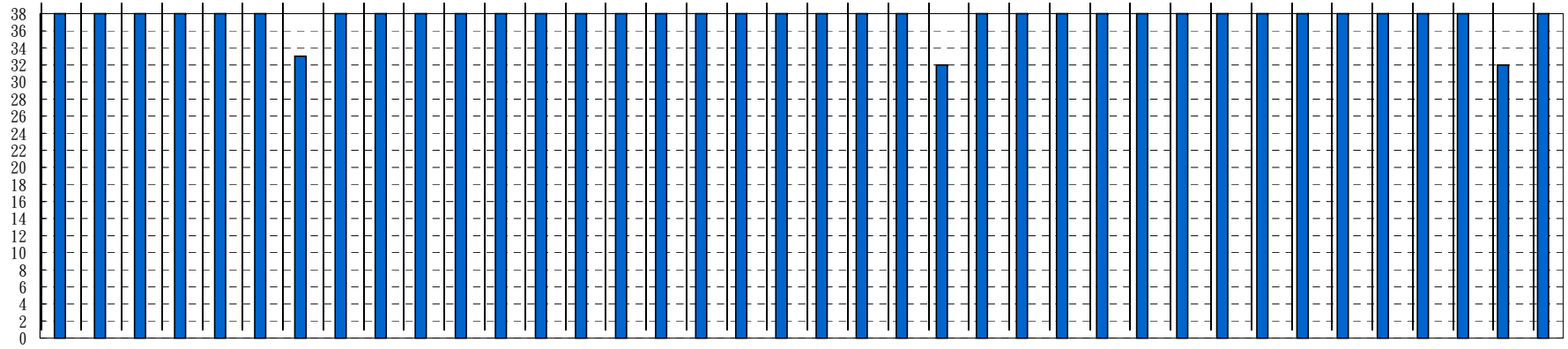
澎湖縣政府推動為民服務96年3月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：96.03.29

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 322	財政局 229	建設局 502	教育局 384	工務局 245	旅遊局 567	社會局 225	兵役局 520	地政局 254	行政室 326	計畫室 212	人事室 349	政風室 536	主計室 371	警察局 2176	消防局 6690	農漁局 921 5435	稅捐處 245	衛生局 251	環保局 510	文化局 152	車船處 21	澎湖地政事務所 202	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 209	湖西鄉公所 132	白沙鄉公所 154	西嶼鄉公所 29	望安鄉公所 999 1274	七美鄉公所 33
一、接話速度（計20分）	20	20	20	20	20	20	15	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
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	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、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	12	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	12	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	0	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	0	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	38	33	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	32	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	32	38

得分指數



備註：測試結果以總分38分者屬最優。