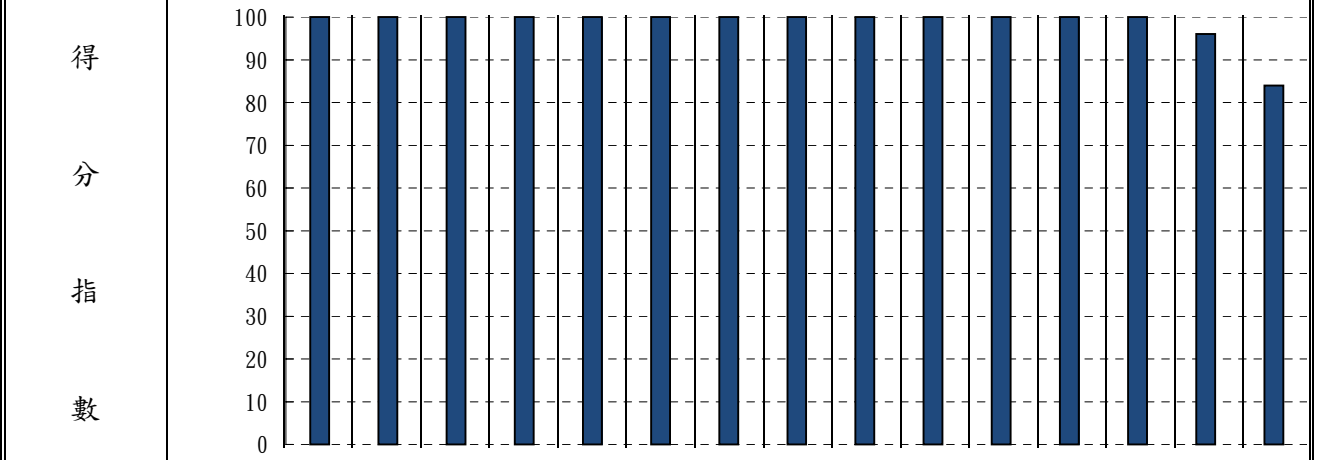
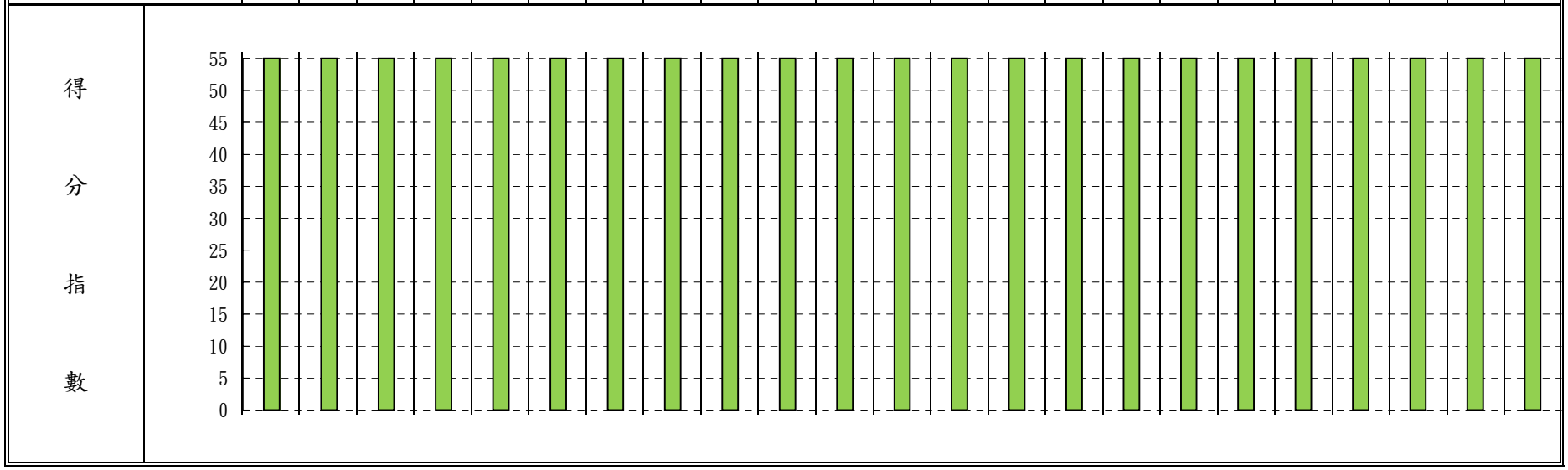
澎湖縣政府推動為民服務97年5月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.05.21

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 交通隊	消防局 6690	農漁局 126	稅捐處 275	衛生局 207	環保局 509	文化局 153	車船處 服務台	澎湖地政事務所 301	馬公市公所 253	湖西鄉公所 146	白沙鄉公所 131	西嶼鄉公所 25	望安鄉公所 55	七美鄉公所 55
一、總機接聽（計45分）	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**
1、電話語音系統接聽速度（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
2、總機人員接聽速度（10分）	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
3、總機人員電話禮貌（20分）	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
二、業務單位接聽電話（計55分）	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**51**	**39**
1、接聽速度（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
2、電話禮貌（25分）	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	17
3、答話內容（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	11	7
總分（計100分）	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**96**	**84**



澎湖縣政府推動為民服務97年5月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.05.21

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 268	財政局 228	建設局 505	教育局 570	工務局 245	旅遊局 560	社會局 247	兵役局 520	地政局 289	行政室 207	計畫室 299	人事室 351	政風室 536	主計室 265	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
一、總機接聽（計45分）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1、電話語音系統接聽速度（15分）																							
2、總機人員接聽速度（10分）																							
3、總機人員電話禮貌（20分）																							
二、業務單位接聽電話（計55分）	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
1、接聽速度（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
2、電話禮貌（25分）	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
3、答話內容（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
總分（計100分）	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55