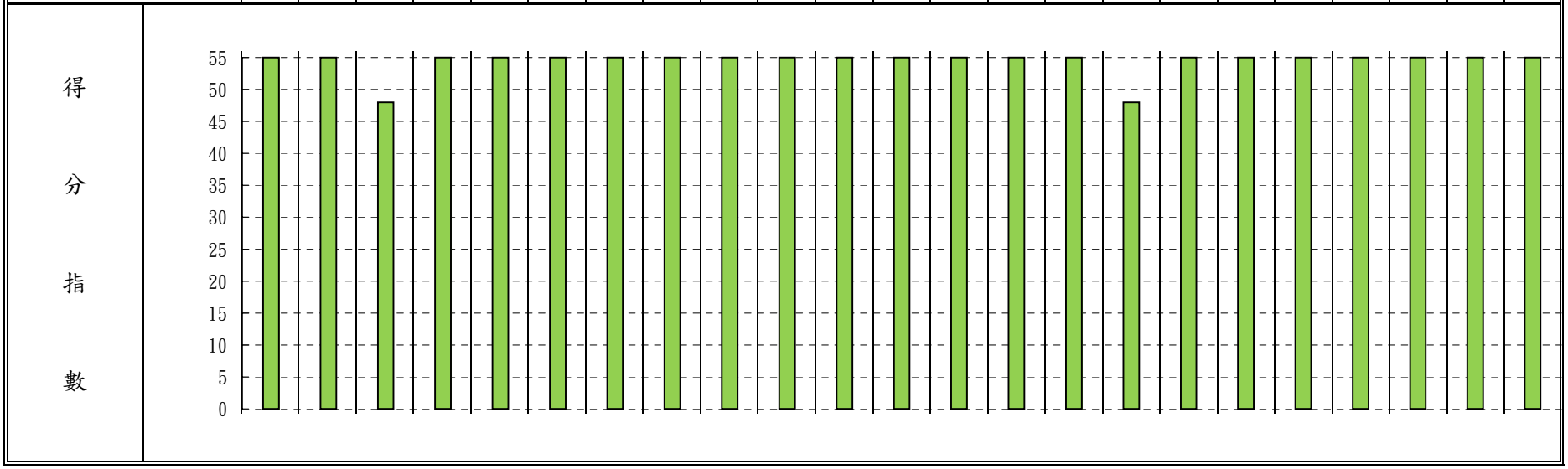
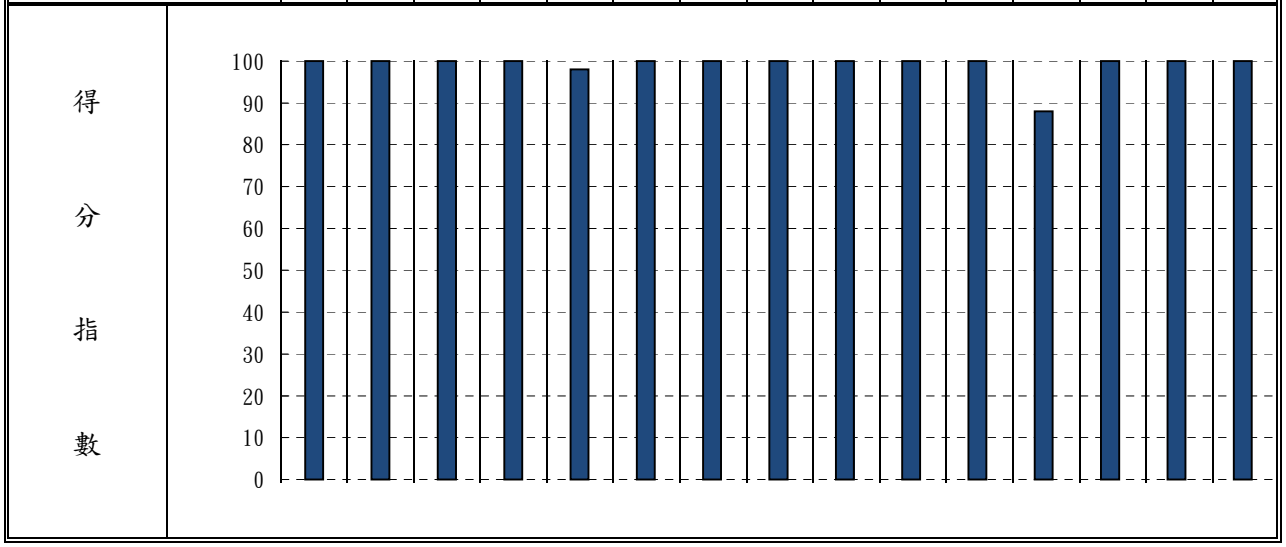
澎湖縣政府推動為民服務97年6月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.06.20

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 318	財政局 341	建設局 502	教育局 241	工務局 333	旅遊局 511	社會局 286	兵役局 520	地政局 255	行政室 373	計畫室 277	人事室 349	政風室 538	主計室 367	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	48	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	48	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	18	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	18	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	48	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	48	55	55	55	55	55	55	55



澎湖縣政府推動為民服務97年6月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.06.20

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 保安課	消防局 災害搶救課	農漁局 268	稅捐處 255	衛生局 271	環保局 306	文化局 234	車船處 服務台	澎湖地政事務所 303	馬公市公所 214	湖西鄉公所 總機	白沙鄉公所 210	西嶼鄉公所 43	望安鄉公所 70	七美鄉公所 42
一、總機接聽（計45分）	**45**	**45**	**45**	**45**	**43**	**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	18	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**	**43**	**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
2、電話禮貌（25分）	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	17	25	25	25
3、答話內容（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	11	15	15	15
總分（計100分）	**100**	**100**	**100**	**100**	**98**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**88**	**100**	**100**	**100**