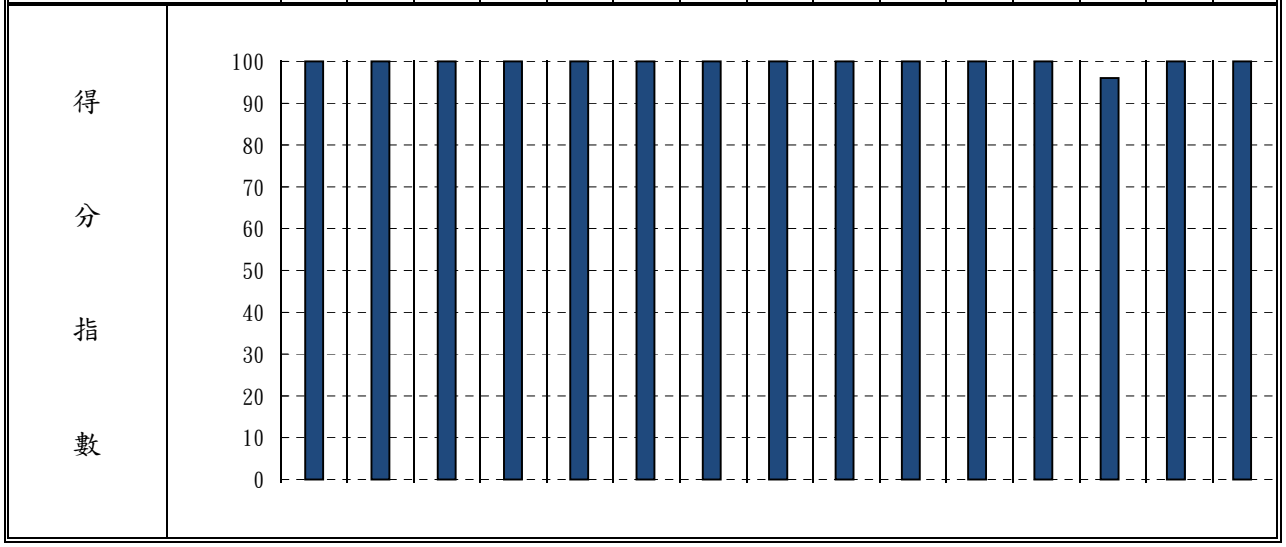
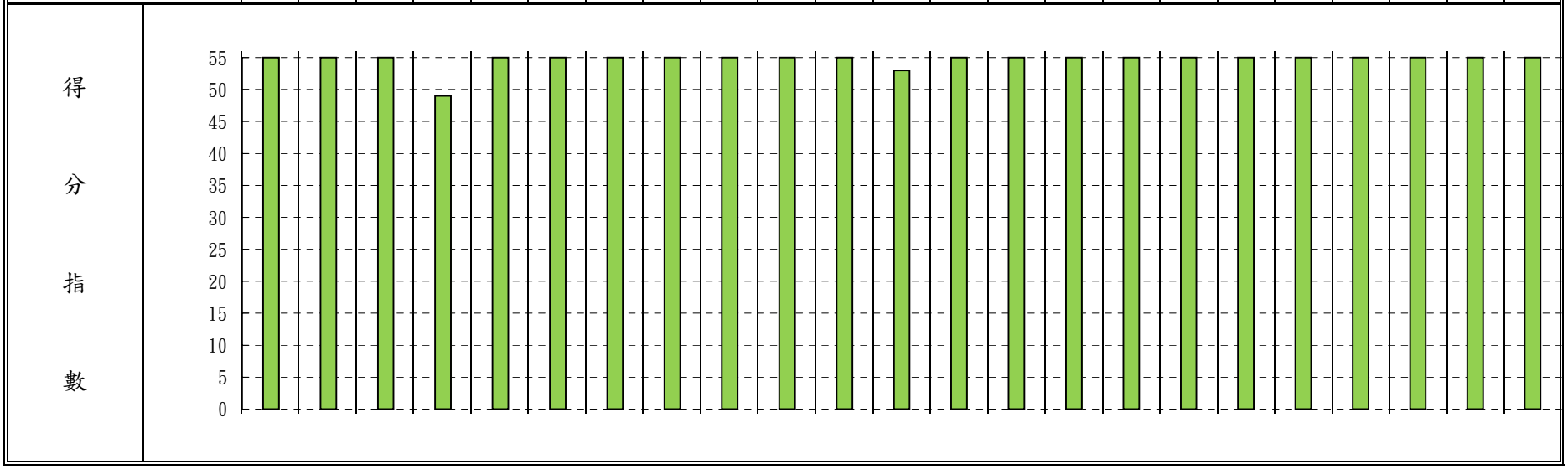
澎湖縣政府推動為民服務97年7月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.07.22

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	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	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
	保安民防課	指揮中心	126	256	250	207	165	服務台	110	155	總機	總機	總機	26	總機
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**	**51**	**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	25	25	25	25
3、答話內容（15分）	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	11	15	15
總分（計100分）	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**96**	**100**	**100**



澎湖縣政府推動為民服務97年7月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.07.22

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 224	財政局 227	建設局 504	教育局 385	工務局 333	旅遊局 567	社會局 356	兵役局 520	地政局 255	行政室 215	計畫室 569	人事室 351	政風室 276	主計室 275	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	49	55	55	55	55	55	55	55	53	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	9	15	15	15	15	15	15	15	13	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
總分（計100分）	55	55	55	49	55	55	55	55	55	55	55	53	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55