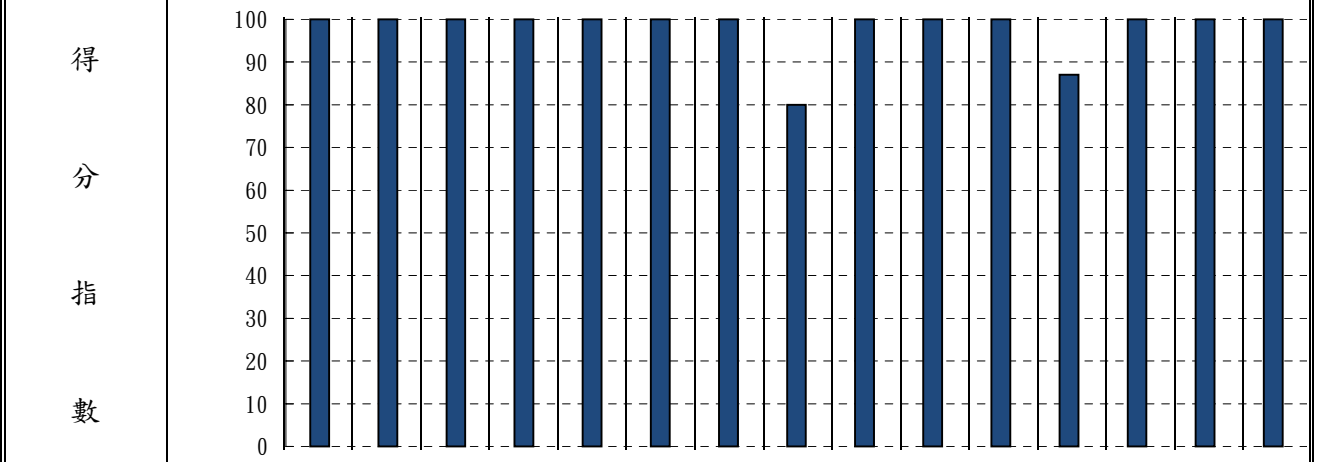
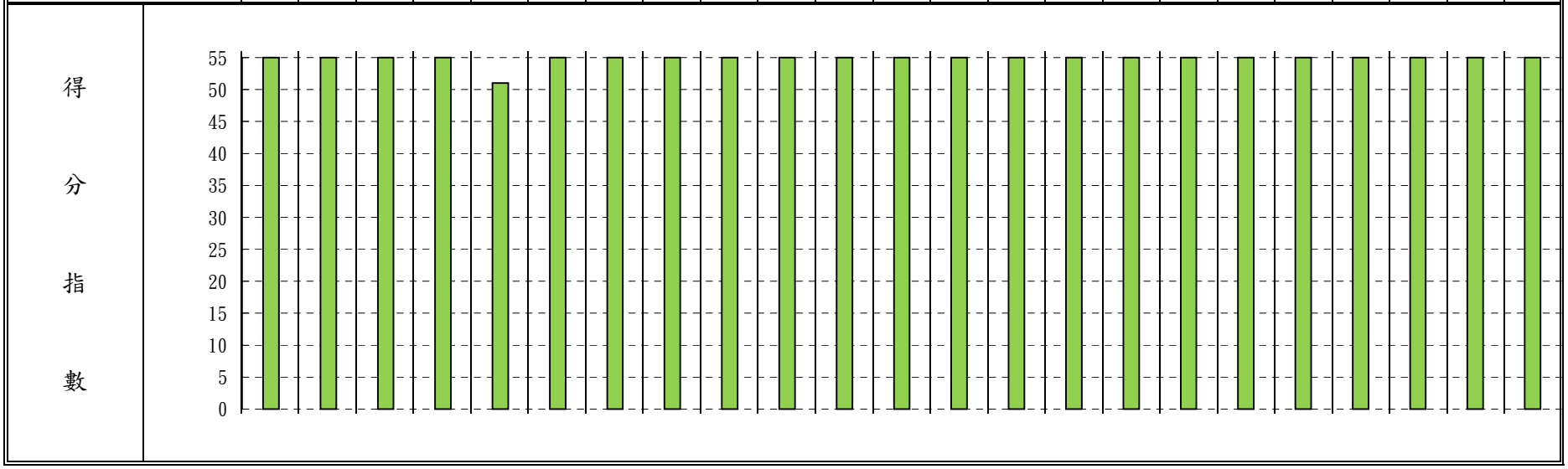
澎湖縣政府推動為民服務97年8月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.08.19

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 2192	消防局 6695	農漁局 254	稅捐處 226	衛生局 250	環保局 105	文化局 總機	車船處 服務台	澎湖地政事務所 104	馬公市公所 155	湖西鄉公所 191	白沙鄉公所 清潔隊	西嶼鄉公所 32	望安鄉公所 72	七美鄉公所 32
一、總機接聽（計45分）	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**38**	**45**	**45**	**45**	**39**	**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	13	20	20	20	14	20	20	20
二、業務單位接聽電話（計55分）	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**55**	**42**	**55**	**55**	**55**	**48**	**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	12	25	25	25	18	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
總分（計100分）	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**80**	**100**	**100**	**100**	**87**	**100**	**100**	**100**



澎湖縣政府推動為民服務97年8月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.08.19

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 322	財政局 228	建設局 296	教育局 274	工務局 245	旅遊局 566	社會局 529	兵役局 516	地政局 289	行政室 216	計畫室 293	人事室 350	政風室 538	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	55	51	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	23	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	13	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	51	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55