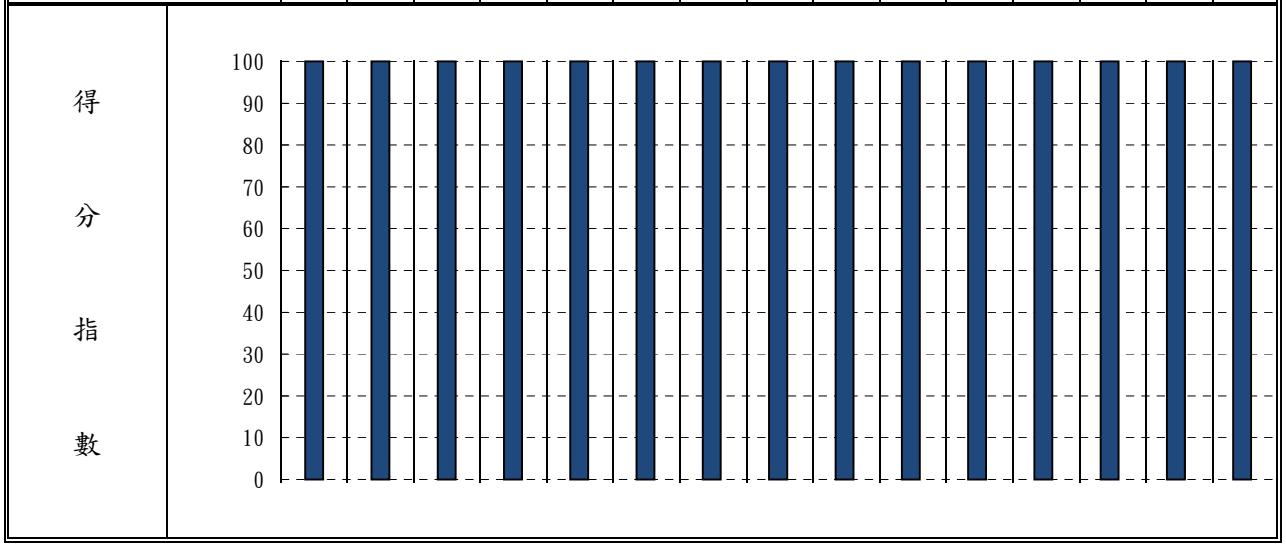
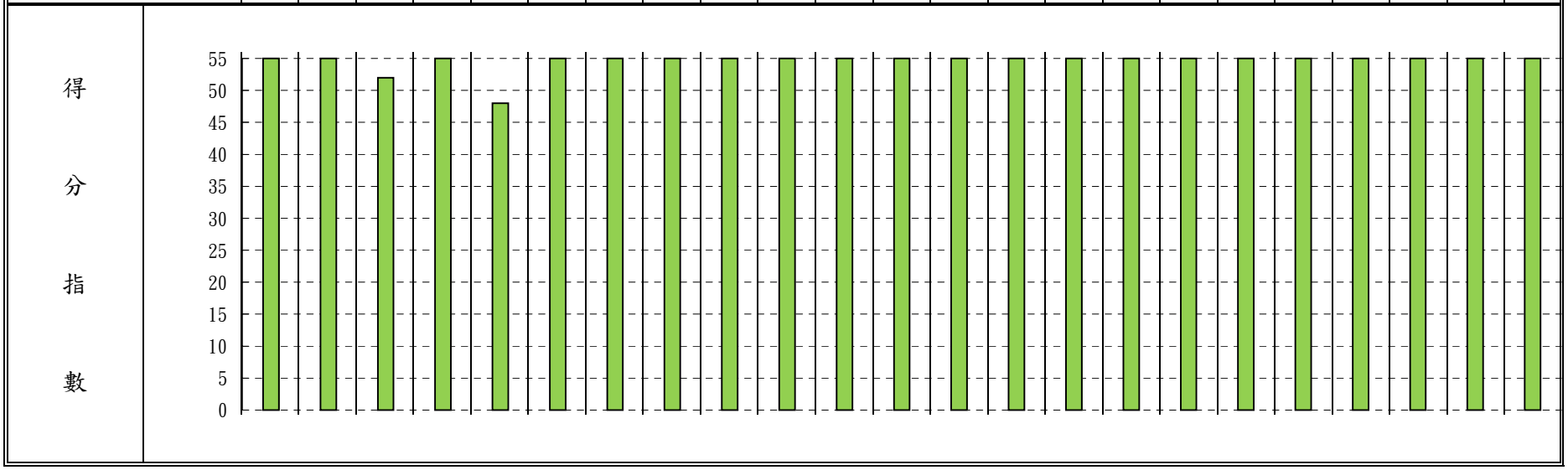
澎湖縣政府推動為民服務97年9月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.09.23

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 交通業務課	消防局 6695	農漁局 270	稅捐處 250	衛生局 215	環保局 203	文化局 總機	車船處 服務台	澎湖地政事務所 總機	馬公市公所 103	湖西鄉公所 112	白沙鄉公所 154	西嶼鄉公所 36	望安鄉公所 20	七美鄉公所 36
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**	**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	15	15	15
總分（計100分）	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**



澎湖縣政府推動為民服務97年9月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.09.23

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 317	財政局 229	建設局 502	教育局 282	工務局 333	旅遊局 236	社會局 532	兵役局 222	地政局 255	行政室 207	計畫室 277	人事室 348	政風室 537	主計室 363	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	52	55	48	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	22	25	22	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	11	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	52	55	48	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55