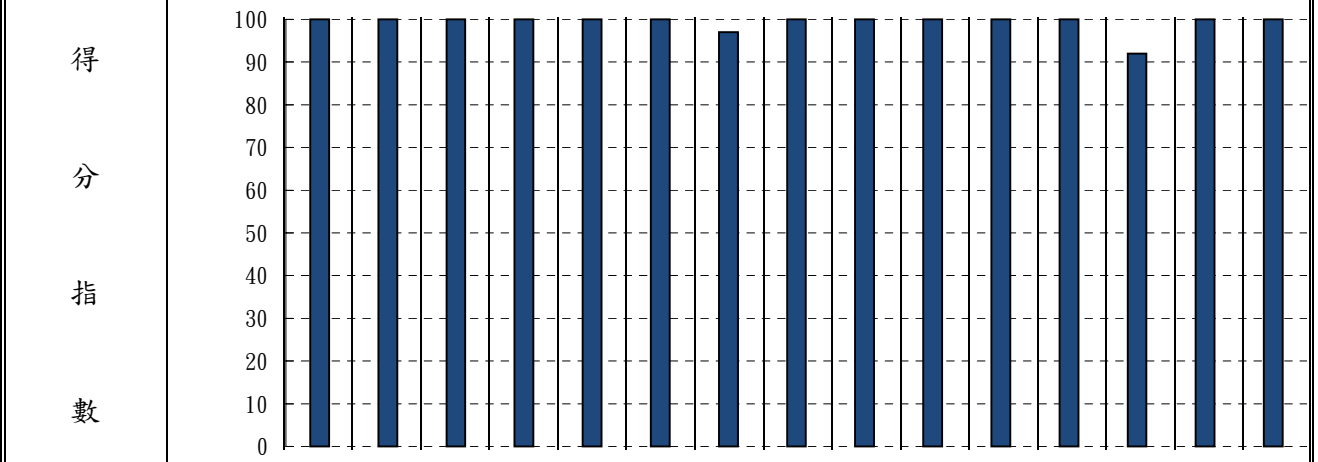
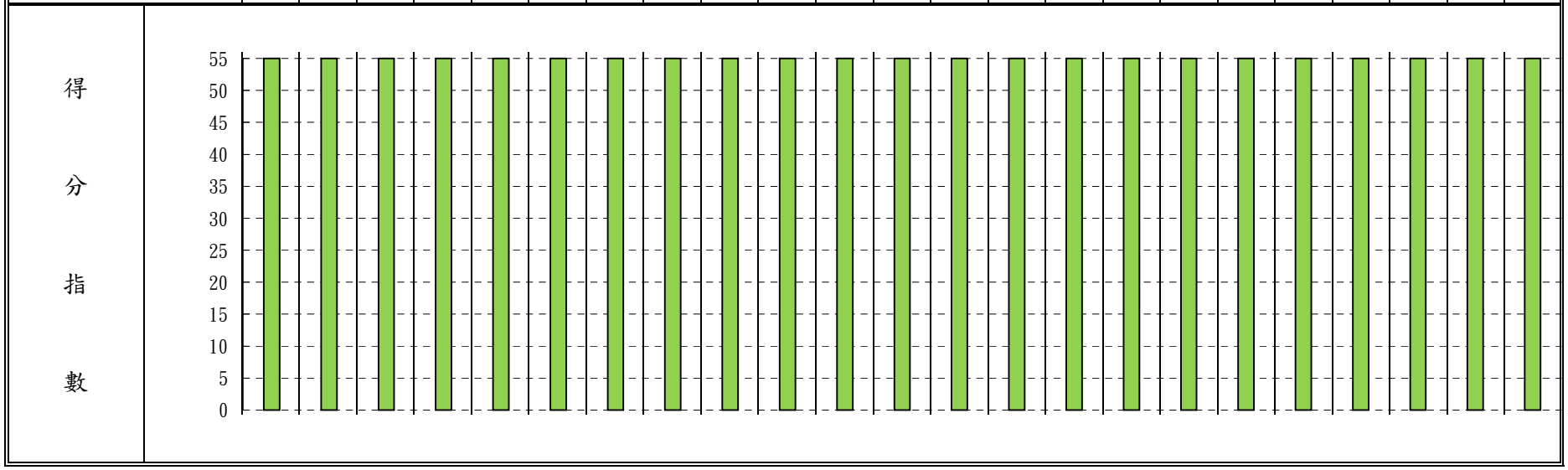
澎湖縣政府推動為民服務97年10月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.10.17

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 2169	消防局 6633	農漁局 266	稅捐處 246	衛生局 252	環保局 306	文化局 總機	車船處 調度室	澎湖地政事務所 104	馬公市公所 213	湖西鄉公所 總機	白沙鄉公所 總機	西嶼鄉公所 36	望安鄉公所 總機	七美鄉公所 42
一、總機接聽（計45分）	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**42**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**42**	**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	17	20	20	20	20	20	17	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**	**50**	**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	20	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**	**97**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**92**	**100**	**100**



澎湖縣政府推動為民服務97年10月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：97.10.17

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 242	財政局 330	建設局 304	教育局 241	工務局 333	旅遊局 567	社會局 533	兵役局 222	地政局 254	行政室 215	計畫室 212	人事室 351	政風室 260	主計室 264	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