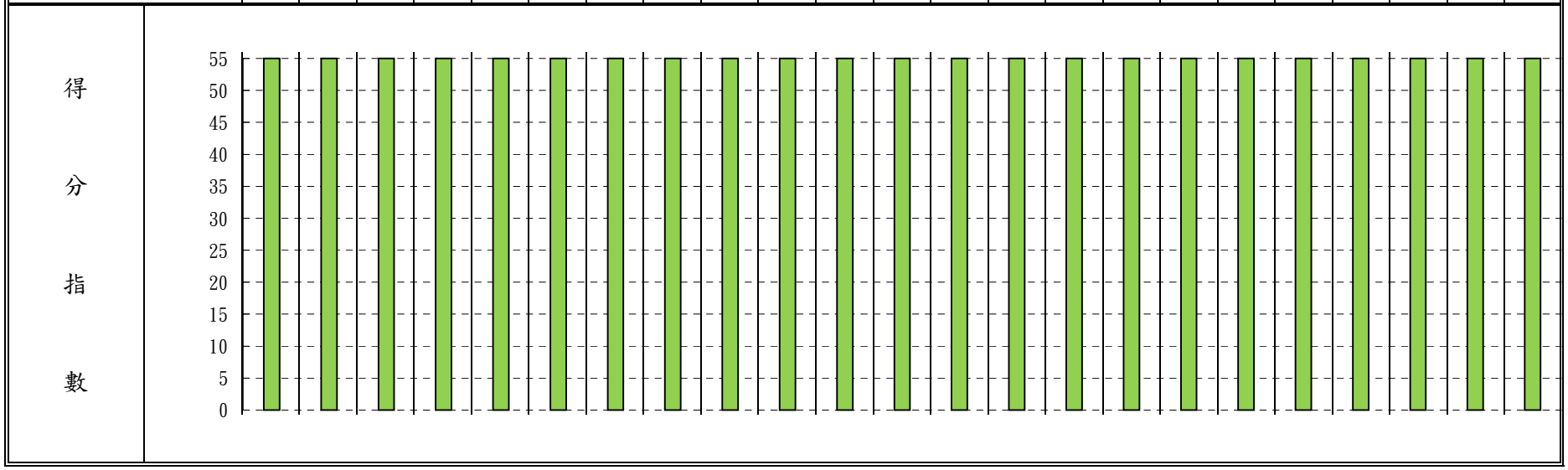
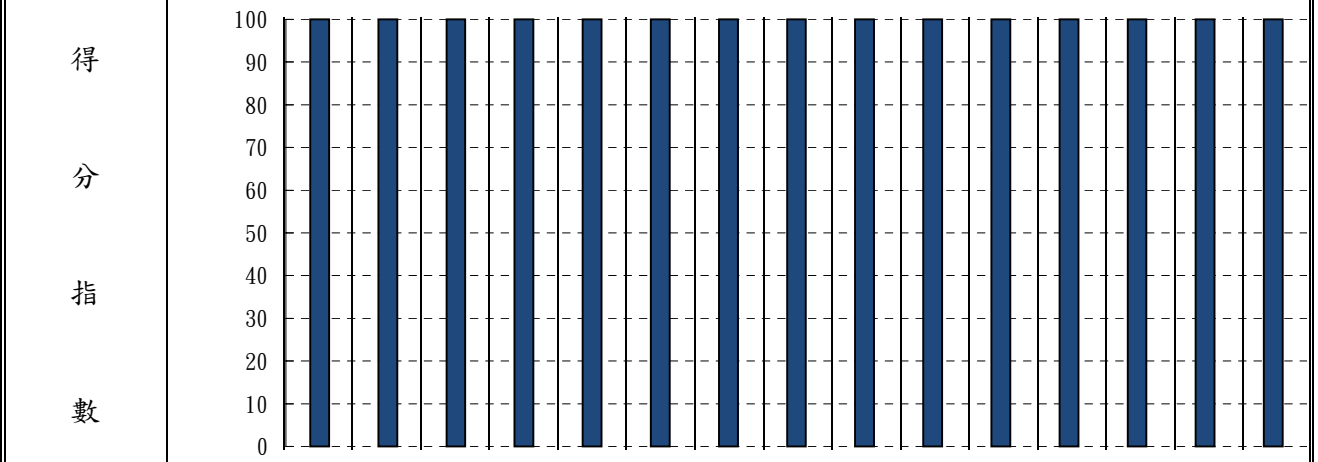
# 澎湖縣政府推動為民服務98年10月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：98.10.23

| 受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容 | 民政局 242 | 財政局 219 | 建設局 296 | 教育局 274 | 工務局 281 | 旅遊局 567 | 社會局 286 | 兵役局 222 | 地政局 254 | 行政室 280 | 計畫室 299 | 人事室 348 | 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 |



# 澎湖縣政府推動為民服務98年10月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：98.10.23

| 受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容 | 警察局 2176 | 消防局 6633 | 農漁局 266 | 稅捐處 245 | 衛生局 252 | 環保局 306 | 文化局 216 | 車船處 服務台 | 澎湖地政事務所 104 | 馬公市公所 213 | 湖西鄉公所 122 | 白沙鄉公所 總機 | 西嶼鄉公所 34 | 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** | **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** |