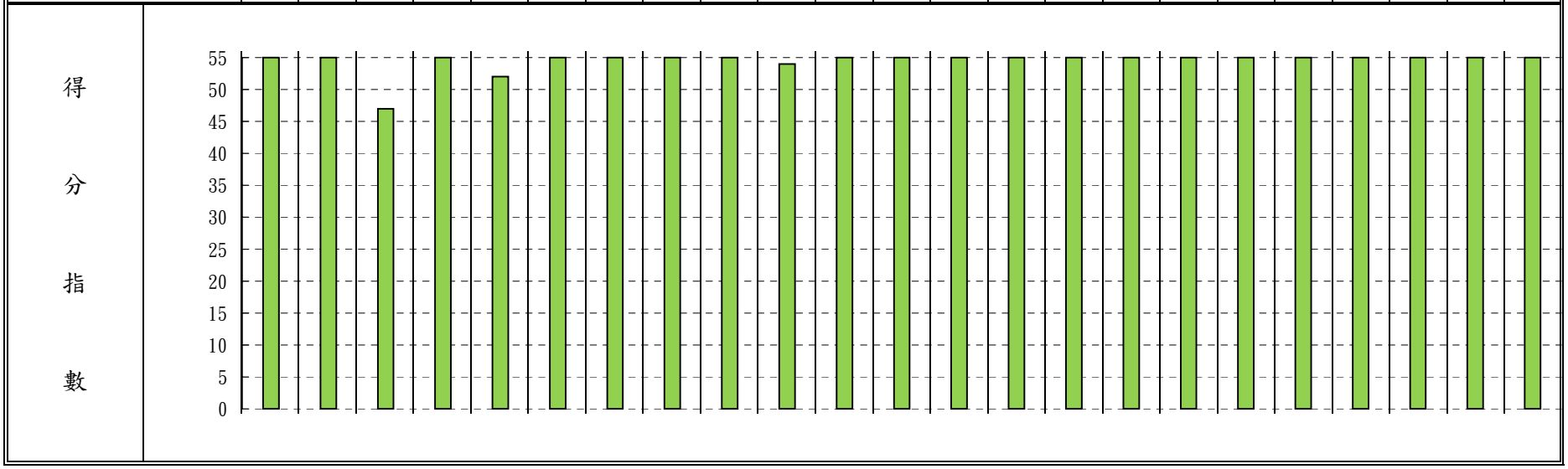
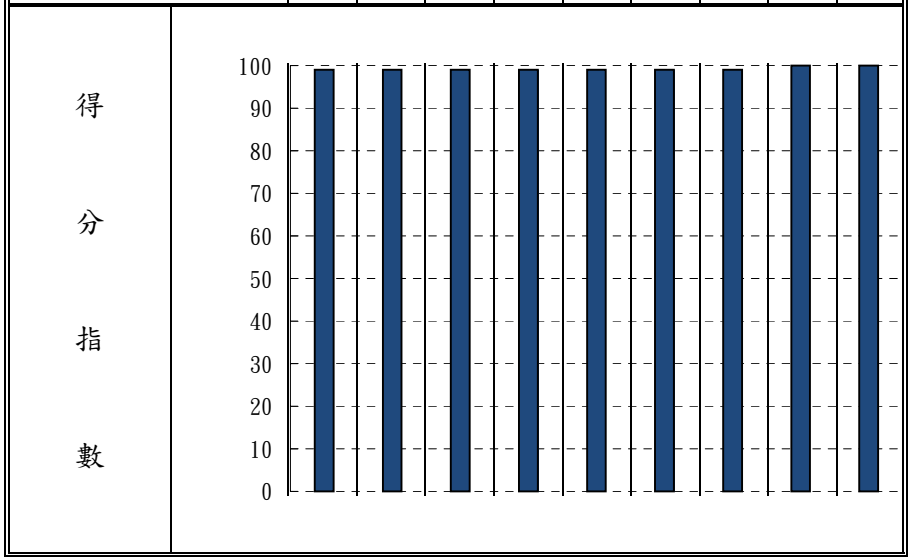
澎湖縣政府推動為民服務99年3月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：99.03.24

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 223	財政局 227	建設局 338	教育局 283	工務局 244	旅遊局 566	社會局 288	兵役局 518	地政局 289	行政室 207	計畫室 277	人事室 349	政風室 538	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	47	55	52	55	55	55	55	54	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	17	25	23	25	25	25	25	24	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
3、答話內容（15分）	15	15	15	15	14	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	47	55	52	55	55	55	55	54	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55



澎湖縣政府推動為民服務99年3月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：99.03.24

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 勤務中心	消防局 6611	衛生局 269	環保局 306	農漁局 114	文化局 153	稅捐局 255	車船處 服務台	澎湖地政事務所 總機
一、總機接聽（計45分）	**44**	**44**	**44**	**44**	**44**	**44**	**44**	**45**	**45**
1、電話語音系統接聽速度（15分）	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
3、總機人員電話禮貌（20分）	19	19	19	19	19	19	19	20	20
二、業務單位接聽電話（計55分）	**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
2、電話禮貌（25分）	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
總分（計100分）	**99**	**99**	**99**	**99**	**99**	**99**	**99**	**100**	**100**