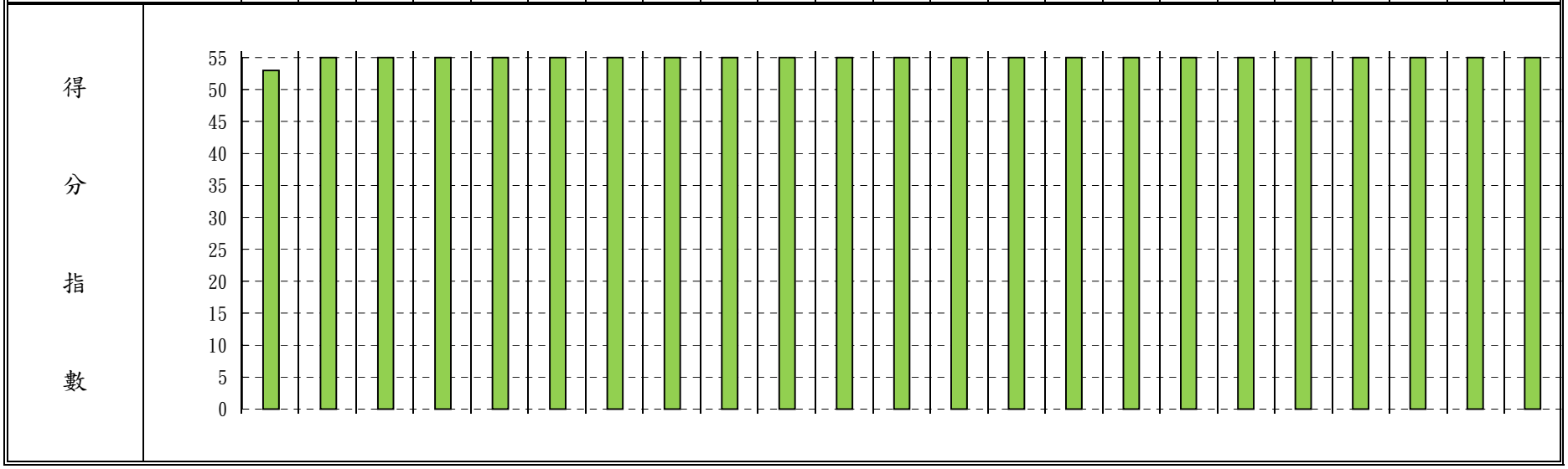
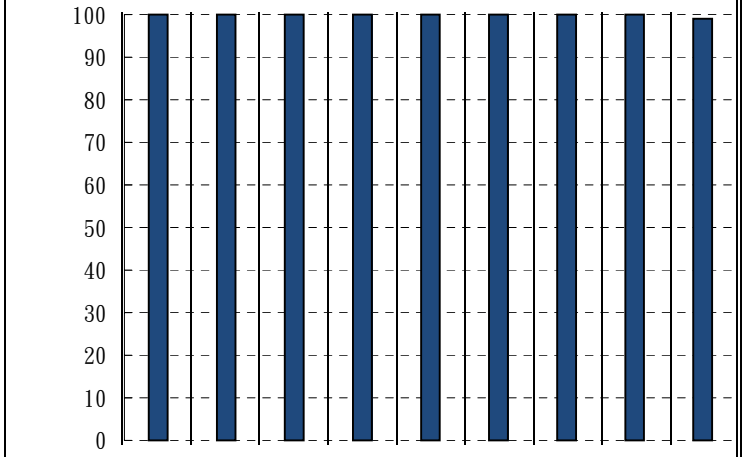
澎湖縣政府推動為民服務99年4月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：99.04.15

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 323	財政局 229	建設局 504	教育局 283	工務局 333	旅遊局 562	社會局 529	兵役局 520	地政局 255	行政室 215	計畫室 212	人事室 350	政風室 537	主計室 362	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）	53	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）	13	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）	53	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99年4月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：99.04.15

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 交通隊	消防局 6621	衛生局 271	環保局 306	農漁局 260	文化局 234	稅捐處 256	車船處 112	澎湖地政事務所 104
一、總機接聽（計45分）	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**45**	**44**
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）	20	20	20	20	20	20	20	20	19
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）	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**99**