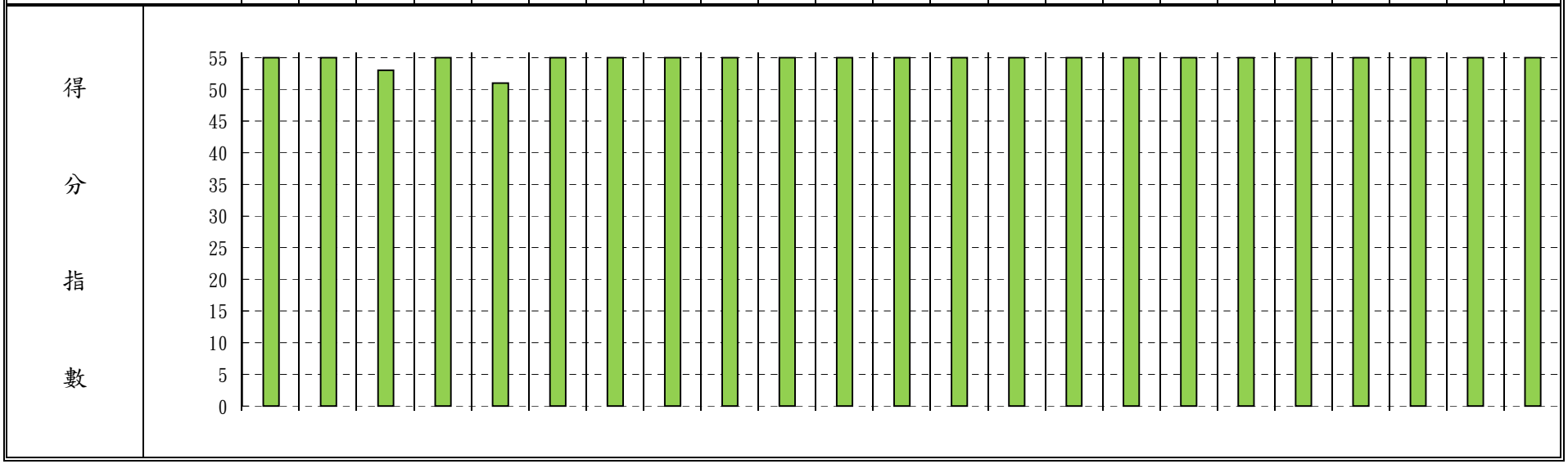
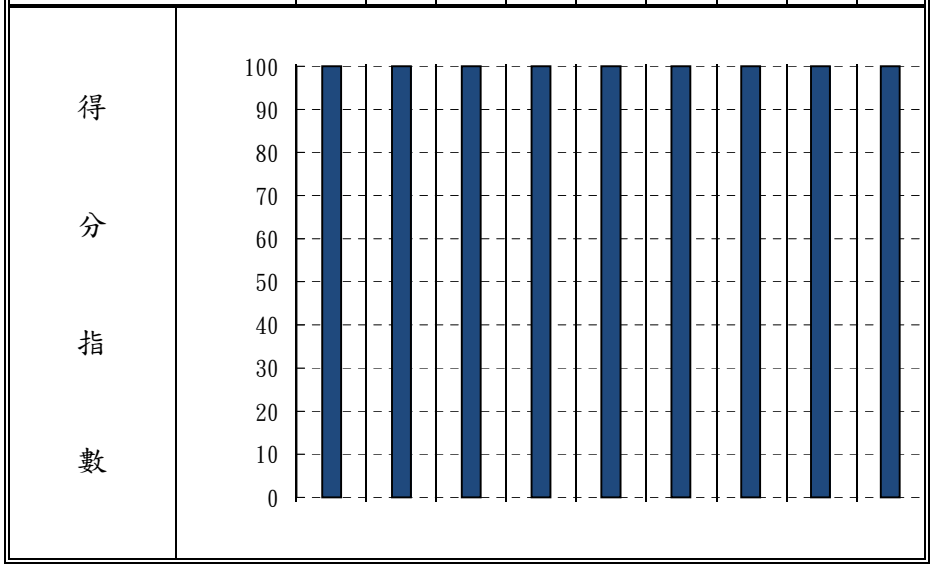
澎湖縣政府推動為民服務99年6月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：99.06.23

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政局 224	財政局 228	建設局 302	教育局 384	工務局 287	旅遊局 236	社會局 357	兵役局 249	地政局 289	行政室 377	計畫室 299	人事室 348	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	53	55	51	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	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	13	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	53	55	51	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6月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：99.06.23

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局	消防局	衛生局	環保局	農漁局	文化局	稅捐處	車船處	澎湖地政事務所
	2162	6624	211	306	270	153	242	107	110
一、總機接聽（計45分）	**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
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	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）	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**