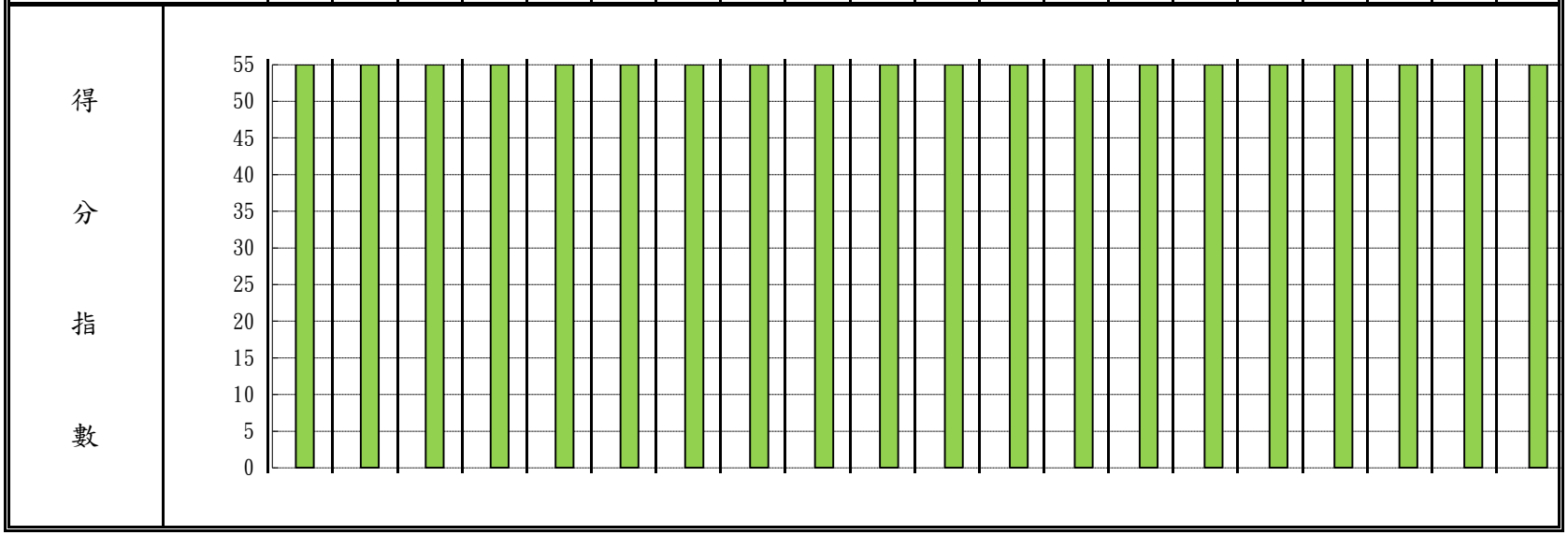
澎湖縣政府推動為民服務100年3月份電話禮貌測試結果一覽表

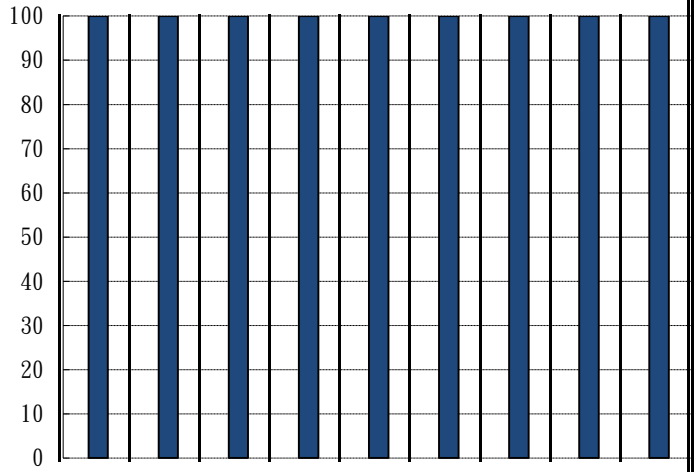
測試時間：100.03.14

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	民政處	財政處	建設處	教育處	工務處	旅遊處	社會處	行政處	人事處	政風處	主計處	家畜疾病防治所	體育場	水產種苗繁殖場	馬公戶政事務所	湖西戶政事務所	白沙戶政事務所	西嶼戶政事務所	望安戶政事務所	七美戶政事務所
	223	289	302	274	9264047	567	331	299	348	536	361	專線	專線	專線	專線	專線	專線	專線	專線	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
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
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
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
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
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



澎湖縣政府推動為民服務100年3月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：100.03.14

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 110	消防局 6611	衛生局 307	環保局 205	農漁局 127	文化局 154	稅捐處 245	車船處 9219793	澎湖地政事務所 106
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**

得分指數