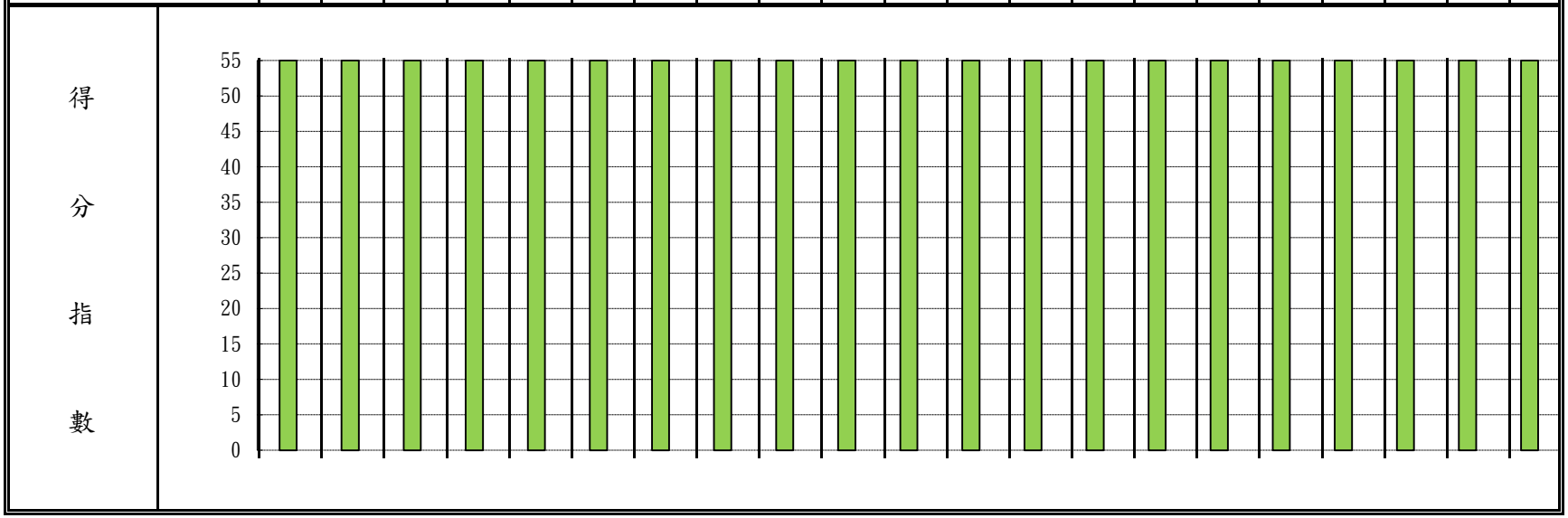
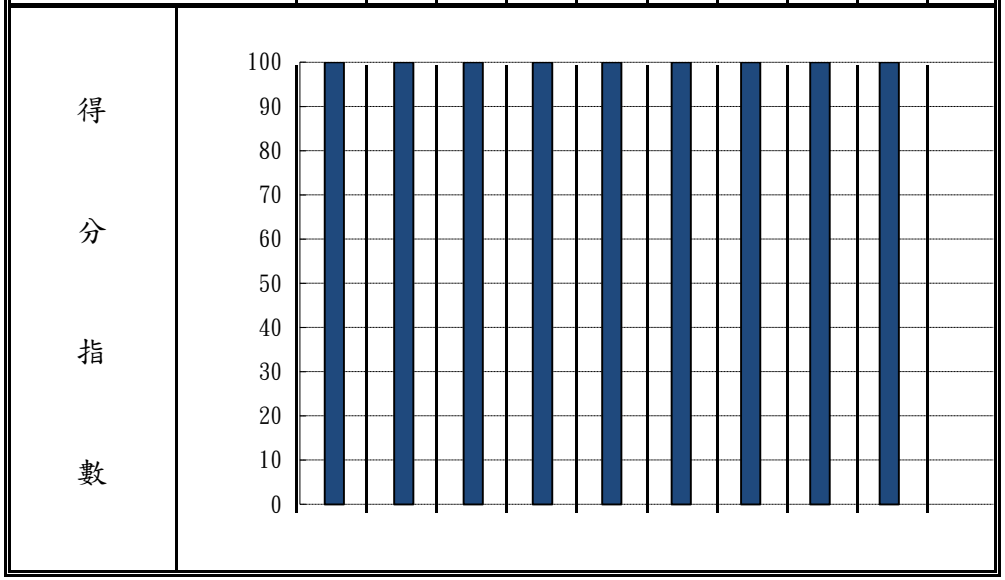
澎湖縣政府推動為民服務101年11月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：101.11.20

測試內容 / 得分 / 受測單位及電話號碼	民政處 517	財政處 255	建設處 338	教育處 241	工務處 706	旅遊處 244	社會處 529	行政處 277	人事處 350	政風處 537	主計處 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	林務公園管理所 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
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
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
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
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
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



澎湖縣政府推動為民服務101年11月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：101.11.20

受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容	警察局 9272105	消防局 6690	衛生局 276	環保局 306	農漁局 9262620	文化局 234	稅務局 245	車船處 102	澎湖地政事務所 9272314	
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**