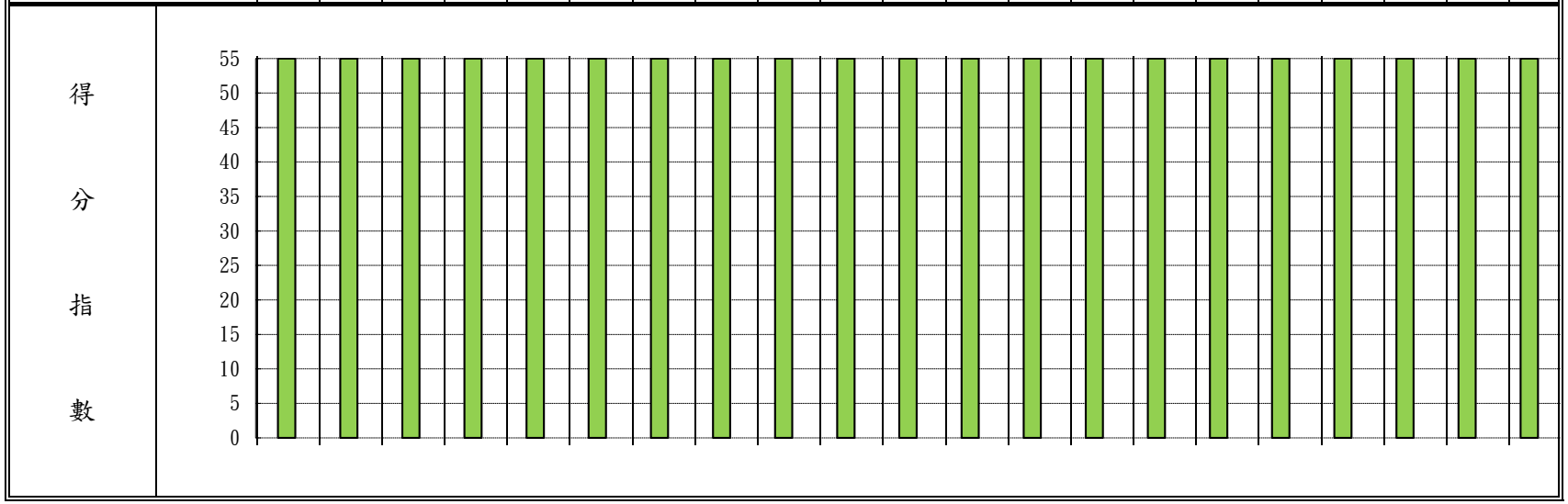
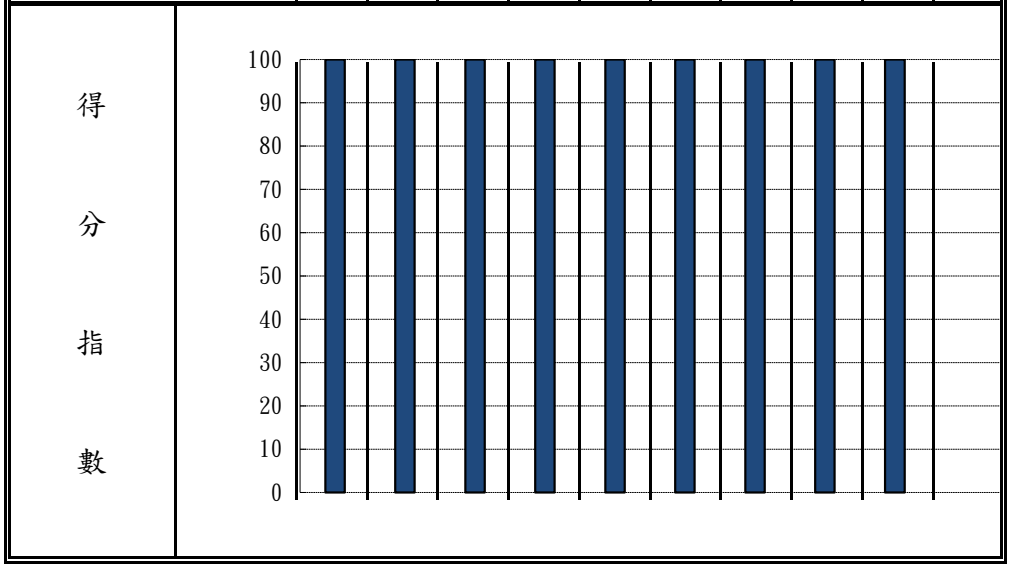
# 澎湖縣政府推動為民服務102年7月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：102.7.26

| 受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容 | 民政處 520 | 財政處 334 | 建設處 338 | 教育處 283 | 工務處 202 | 旅遊處 245 | 社會處 288 | 行政處 313 | 人事處 350 | 政風處 537 | 主計處 370 | 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102年7月份電話禮貌測試結果一覽表

測試時間：102.7.26

| 受測單位及電話號碼 / 得分 / 測試內容 | 警察局 9272105 | 消防局 9263346 | 衛生局 9272162 | 環保局 9221778 | 農漁局 9262620 | 文化局 9261141 | 稅務局 255 | 車船處 9213822 | 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 | |