

## 經濟部水利署第四河川局電話禮貌測試彙整表

| 受測單位 | 受測電話 | 受測人   | 測試時間                | 評分 | 優點   | 改進建議 |
|------|------|-------|---------------------|----|--|------|
| 秘書室  | 115  | 陳 0 真 | 106. 6. 13<br>14:10 | 94 | 1. 電話鈴響接話迅速。<br>2. 接話時能清晰報明接話者單位或姓名, 態度親切, 回答所詢詳細耐心。<br>3. 電話禮貌良好。 |      |
| 規劃課  | 510  | 徐 0 宏 | 106. 6. 13<br>11:00 | 93 | 1. 電話鈴響接話迅速。<br>2. 接話時能清晰報明接話者單位, 態度親切, 回答所詢詳細耐心。<br>3. 電話禮貌良好。    |      |
| 主計室  | 120  | 孫 0 臻 | 106. 6. 13<br>14:52 | 93 | 1. 電話鈴響接話迅速。<br>2. 接話時能清晰報明接話者單位及姓名, 態度親切, 回答所詢詳細耐心。<br>3. 電話禮貌良好。 |      |
| 服務台  | 777  | 劉 0 娟 | 106. 6. 13<br>14:37 | 93 | 1. 電話鈴響接話迅速。<br>2. 接話時能清晰報明接話者單位或姓名, 態度親切, 回答所詢詳細耐心。<br>3. 電話禮貌良好。 |      |

## 經濟部水利署第四河川局電話禮貌測試彙整表

| 受測單位 | 受測電話 | 受測人   | 測試時間                | 評分 | 優點   | 改進建議 |
|------|------|-------|---------------------|----|--|------|
| 資產課  | 109  | 張 0 玲 | 106. 6. 13<br>13:55 | 93 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話鈴響接話迅速。</li> <li>2. 接話時能清晰報明接話者單位或姓名, 態度親切, 回答所詢詳細耐心。</li> <li>3. 電話禮貌良好。</li> </ol> |      |
| 管理課  | 305  | 李 0 雄 | 106. 6. 13<br>08:50 | 92 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話鈴響接話迅速。</li> <li>2. 接話時能清晰報明接話者單位及姓名, 態度親切, 回答所詢詳細耐心。</li> </ol>                     |      |
| 政風室  | 117  | 林 0 芳 | 106. 6. 13<br>10:03 | 94 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話鈴響接話迅速。</li> <li>2. 接話時能清晰報明接話者單位或姓名, 態度親切, 回答所詢詳細耐心。</li> </ol>                     |      |
| 工務課  | 202  | 蕭 0 文 | 106. 6. 13<br>11:03 | 93 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話鈴響接話迅速。</li> <li>2. 接話時能清晰報明接話者單位或姓名, 態度親切, 回答所詢詳細耐心。</li> </ol>                     |      |