

經濟部水利署第五河川局 110 年第 2 季提昇服務品質電話禮貌測試彙整表

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	優點	改進建議
110.6.04	服務台	101	98	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時態度親切並問好，結束有道禮貌用語，態度親切。 3. 電話禮貌良好。	
110.6.02	工務課	255	92	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時態度親切並問好，結束有道禮貌用語，態度親切，對於詢問事項時能詳細解說。	宜報明接話者單位及姓名。
110.6.02	管理課	309	93	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時清晰報明接話者單位及姓名並問好，結束有道禮貌用語，態度親切，對於詢問事項時能詳細解說。	1. 電話響鈴 3 響應達，接話速度宜加強。 2. 宜報明接話者單位及姓名。
110.6.01	規劃課	198	90	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時清晰報明接話者單位並問好，結束有道禮貌用語，對於詢問事項時能詳細解說。	1. 接話速度宜加強。 2. 接話時僅報明接話者單位，宜報明接話者單位及姓名。

經濟部水利署第五河川局 110 年第 2 季提昇服務品質電話禮貌測試彙整表

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	優點	改進建議
110.5.24	資產課	163	98	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時態度親切並問好，結束有道禮貌用語，態度親切，對於詢問事項時能詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	
110.6.02	秘書室	135	98	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時清晰報明接話者單位及姓名並問好，結束有道禮貌用語，態度親切。 3. 電話禮貌良好。	
110.5.24	人事室	133	94	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時清晰報明接話者單位及姓名並問好，結束有道禮貌用語，態度親切，對於詢問事項詳細解說。	接話時僅報明接話者單位，宜報明接話者單位及姓名。
110.6.04	主計室	122	98	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時態度親切並問好，對於詢問事項時能詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	