

經濟部水利署第五河川局 110 年 12 月份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
110.12.13	服務台	101	95	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，對於詢問事項時能詳細解說。	結束時，未道「掰掰」或「再見」等禮貌性用語。
110.12.07	工務課	253	96	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，態度親切，對於詢問事項時能詳細解說，結束有道禮貌用語。 3. 電話禮貌良好。	
110.12.01	管理課	307	96	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，態度親切，對於詢問事項時能詳細解說，結束有道禮貌用語。 3. 電話禮貌良好。	
110.12.01	規劃課	198	97	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，態度親切，對於詢問事項時能詳細解說，結束有道禮貌用語。 3. 電話禮貌良好。	

經濟部水利署第五河川局 109 年第 4 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
110.12.10	資產課	160	95	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，態度親切，結束有道禮貌用語，對於詢問事項時能詳細解說。	承辦人不在座，代接者委婉告知，惟未代為留言。
110.12.09	秘書室	117	96	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，態度親切，結束有道禮貌用語，對於詢問事項時能詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	
110.12.09	人事室	133	95	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時態度清晰親切並問好，結束有道禮貌用語，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。
110.12.13	主計室	126	96	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，態度親切，對於詢問事項時能詳細解說，結束有道禮貌用語。 3. 電話禮貌良好。	