

經濟部水利署第五河川局 111 年 5 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
111.5.06	服務台	101	98	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，態度親切。 3. 電話禮貌良好。	
111.5.06	工務課	256	96	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 結束有道禮貌用語，態度親切。 接話時報明接話者單位並問好，結束有道禮貌用語，態度親切。	對於詢問事項時宜詳細解說
111.5.09	管理課	307	94	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 結束有道禮貌用語，態度親切。 3. 對於詢問事項時能詳細解說。	接話時僅報明接話者單位，宜報明接話者單位及姓名並問好。
111.5.02	規劃課	190	88	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 結束有道禮貌用語。	1. 接話時僅報明接話者單位，宜報明接話者單位及姓名。 2. 接話態度宜親切和藹。 3. 對於詢問事項時宜詳細解說

經濟部水利署第五河川局 111 年 5 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
111.5.05	資產課	160	96	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 結束有道禮貌用語，態度親切。 3. 對於詢問事項時能詳細解說。	接話時僅報明接話者單位，宜報明接話者單位及姓名並問好。
111.5.06	秘書室	112	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，結束有道禮貌用語，對於詢問事項詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	
111.5.03	人事室	133	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，結束有道禮貌用語，對於詢問事項詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	
111.5.05	主計室	126	96	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時報明接話者單位及姓名並問好，結束有道禮貌用語。	承辦人不在座，代接者委婉告知並代為留言，宜更耐心解說。