

經濟部水利署第五河川局112年4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
112. 4. 07	服務台	101 PM15:00	96	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. 對於詢問事項時能詳細解說。 4. 電話禮貌良好。	
112. 4. 06	工務課	251 PM15:16	95	1. 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。 2. 對於詢問事項時能詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	1. 電話鈴響3響應答，接話速度宜加強。
112. 4. 07	管理課	305 AM8:50	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。
112. 4. 10	規劃課	193 AM11:15	95	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。	1. 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。 2. 接話時未說「您好」、「早安」等問候語。

經濟部水利署第五河川局112年4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
112. 4. 06	資產課	156 AM11:50	95	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 結束有道禮貌用語，對於詢問事項詳細解說。 3. 對於詢問事項詳細解說。	1. 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。
112. 4. 12	秘書室	112 PM14:21	92	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時親切問好，結束有道禮貌用語，對於詢問事項詳細解說。	1. 接話時僅報明接話者單位，宜報明接話者單位及姓名。 2. 承辦人不在座，代接者委婉告知並代為留言。
112. 4. 07	人事室	133 PM16:50	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，結束有道禮貌用語，對於詢問事項詳細解說。	
112. 4. 07	主計室	128 PM14:39	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，結束有道禮貌用語。 3. 對於詢問事項詳細解說。 4. 電話禮貌良好。	