

經濟部水利署第十河川局 111 年第 2 季電話禮貌抽測紀錄表(第 1 次)

測試單位	受測單位	受測時間	優點部份	缺點部份	得分
秘書室	服務台 總機 (45分)	4月25日10時00分	1.總機系統含語音信箱正常。 2.電話鈴響於4聲內獲得接聽。 3.接話時能清晰報明自己單位。 4.語調謙和、熱誠。	語調口氣平緩，接聽人員未熱切協助轉達建議熱切回應，並熟稔業務可於第一時間轉傳分機。	42
	主計室 (55分) 分機2562	4月25日10時03分	1.代接電話時能清晰報明自己單位，及能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。 2.語調謙和、熱誠。	可再加強給予詳盡回答，並提供所需之資訊。	51
總 得 分					93
建議改進事項	※建議總機同仁接聽回應來電洽詢時能加速接聽時間，避免待機時間過長，回答應對須持熱切語氣，以提高服務品質，敬請配合改善，大致情況良好持續加強。				

經濟部水利署第十河川局 111 年第 2 季電話禮貌抽測紀錄表(第 2 次)

測試單位	受測單位	受測時間	優點部份	缺點部份	得分
秘書室	服務台 總機 (45分)	5月11日14時50分	1.總機系統含語音信箱正常。 2.電話鈴響講話中重撥3次，獲得接聽。 3.接話時能清晰報明自己單位。 4.語調平淡態度尚佳。	語調口氣平淡可再加強，接聽回應來電洽詢時能加速接聽時間，避免待機時間過長。	44
	規劃課 (55分) 分機1258	5月11日14時55分	1.代接電話時能清晰報明自己單位，及能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。 2.語調謙和、熱誠。	問候語有完整陳述，代為轉接時逕回答他不在稍後再撥，亦有請對方「請留下連絡電話」，俾進一步處理。	50
總 得 分					94
建議改進事項	※建議同仁接聽回應、解說時請具體，並能明確答復，以提高服務品質，敬請配合改善，大致情況良好持續加強。				