

## 經濟部水利署第十河川分署 112 年第 4 季電話禮貌抽測紀錄表(第 1 次)

| 受測單位                | 受測時間                   | 優點部份  | 缺點部份  | 得分        |
|---------------------|------------------------|---|---|-----------|
| 服務台<br>總機<br>(45 分) | 11 月 15 日 9<br>時 15 分  | 1.總機系統正常。<br>2.電話鈴響 2 次，獲得接聽。<br>3.接話時能清晰報明自己單位。<br>4.語調平淡態度尚佳。 | 問候語有完整陳述，接聽速度應可保持。                              | 44        |
| 工務科<br>(55 分)       | 11 月 15 日 15<br>時 18 分 | 1.接電話時能清晰報明自己單位，及能做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。<br>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。 | 52        |
| <b>總 得 分</b>        |                        |   |   | <b>96</b> |
| 建議改進事項              | ※大致情況良好持續加強。           |   |   |           |

## 經濟部水利署第十河川分署 112 年第 4 季電話禮貌抽測紀錄表(第 2 次)

| 受測單位                | 受測時間   | 優點部份  | 缺點部份  | 得分        |
|---------------------|--|---|---|-----------|
| 服務台<br>總機<br>(45 分) | 12 月 4 日 15<br>時 30 分                              | 1.總機系統含語音信箱正常。<br>2.電話鈴響 2 次，獲得接聽。<br>3.接話時能清晰報明自己單位。<br>4.語調謙和、熱誠。 | 問候語有完整陳述，接聽速度應可保持。                              | 43        |
| 秘書室<br>(55 分)       | 12 月 4 日 15<br>時 45 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。<br>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。 | 53        |
| <b>總 得 分</b>        |  |   |   | <b>96</b> |
| 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。 |   |   |           |