

經濟部水利署第十河川局 112 年第 3 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 總機 (45 分)	7 月 14 日 16 時 15 分	1.總機系統正常。 2.電話鈴響 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。	42
管理課 (55 分)	7 月 14 日 16 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。 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。	51
總 得 分				93
建議改進事項	<p>※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。</p>			

經濟部水利署第十河川局 112 年第 3 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 總機 (45 分)	9 月 22 日 15 時 35 分	1.總機系統含語音信箱正常。 2.電話鈴響 2 次，獲得接聽。 3.接話時能清晰報明自己單位。 4.語調謙和、熱誠。	問候語有完整陳述，接聽速度應可保持。	43
主計室 (55 分)	9 月 22 日 15 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。 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
總 得 分				95
建議改進事項	<p>※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。</p>			