

## 經濟部水利署第十河川局 112 年第 2 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)	4 月 13 日 11 時 15 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。	41
資產課 (55 分)	4 月 13 日 11 時 18 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
<b>總 得 分</b>				<b>95</b>
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 2 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)	6 月 28 日 14 時 35 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。	41
規劃課 (55 分)	6 月 28 日 14 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
<b>總 得 分</b>				<b>93</b>
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>			

