

經濟部水利署第十河川局 105 年第 2 季電話禮貌抽測紀錄表(第 7 次)

測試單位	受測單位	受測時間	優點部份	缺點部份	得分
主計課	服務台總機 (45分)	6月23日14時30分	1.總機系統含語音信箱正常 2.電話鈴響於3聲內獲得接聽。 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。	43
	規劃課 (55分) 分機1264	6月23日14時35分	1.承辦人親自接電話時能清晰報明自己單位，及對詢問問題能清楚回答，惟結束時態度未熱切。	問候語有完整陳述，但態度可再熱切親近，音量稍小建議放大。	47
總得分					90

經濟部水利署第十河川局 105 年第 2 季電話禮貌抽測紀錄表(第 8 次)

測試單位	受測單位	受測時間	優點部份	缺點部份	得分
主計課	服務台總機 (45分)	6月23日14時45分	1.總機系統含語音信箱正常 2.電話鈴響於3聲內獲得接聽。 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，接聽人員未熱切協助轉達，建議熟稔業務即時提供資訊。	43
	工務課 (55分) 分機2220	6月23日14時50分	1.承辦人親自接電話時能清晰報明自己單位，及對詢問問題能清楚回答，	問候語有完整陳述，但態度未熱切，音量稍小建議放大。	47
總得分					90
建議改進事項	※建議同仁接聽電話時，應清楚將業務內容明確陳述，使來電者詢問能得到滿，且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。				