

經濟部水利署第十河川局 105 年第 3 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 (43分)	7月5日14時00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。	接聽人員未熱切協助轉達，建議熟稔業務即時提供資訊，語調口氣平淡可再加強。	43
	規劃課 (51分) 分機1262	7月5日14時05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，結束時態度熱切尚表達謝意。	問候語可再完整陳述，未說「請留下連絡電話」，俾進一步處理，需扣分。	51
總得分					94

經濟部水利署第十河川局 105 年第 3 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
工務課	服務台總機 (43分)	7月5日14時15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，但清楚業務承辦課室，第一時間接聽人員協助轉達，惜態度未熱切。	43
	工務課 (48分) 分機2221	7月5日14時20分	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，結束時態度熱切尚表達謝意。 電話禮貌語調平淡，態度尚佳	問候語可再完整陳述，未說「請留下連絡電話」，俾進一步處理，需扣分。	48
總得分					91
建議改進事項	※建議同仁接電話時，回答應對須持熱切語氣，以提高服務品質，敬請配合改善。大致良好持續加強。				