

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 5 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 (42分) | 9月9日14時35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。 | 42 |
| | 人事室 (51分) 分機2572 | 9月9日14時40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及清楚相關承辦業務。 | 問候語未完整陳述，未說「請留下連絡電話」，俾進一步處理，需扣分，結束時態度未熱切。 | 51 |
| 總得分 | | | | | 93 |

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 6 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 (42分) | 9月9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，詢問業務項目，建議熟稔業務即時提供資訊。 | 42 |
| | 資產課 (51分) 分機2404 | 9月9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及清楚相關承辦業務。 | 問候語有完整陳述，但態度未熱切，音量稍小建議放大。 | 51 |
| 總得分 | | | | | 93 |
| 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。 | | | | |