

經濟部水利署第十河川局 106 年第 1 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 (45分) | 3月15日10時10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 |
| | 資產課 (55分) 分機 2404 | 3月15日10時15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。 | 48 |
| 總 得 分 | | | | | 90 |

經濟部水利署第十河川局 105 年第 1 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 (45分) | 3月15日10時50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 |
| | 規劃課 (55分) 分機 1260 | 3月15日10時55分 | 1.電話鈴響即接話(承辦人不在，他人代接) 2.電話禮貌語調平淡，態度尚佳 | 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，。 結束時態度未熱切回應及詢問業務項目。 | 49 |
| 總 得 分 | | | | | 91 |
| 建議改進事項 | ※建議同仁代接電話時，應說請來電者留下連絡電話，並務必轉達當事人，請其回電，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。 | | | | |