

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 7 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 (45分)	3月28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。	45
	規劃課 (55分) 分機 1253	3月28日14時33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。	問候語未完整陳述，未說「請留下連絡電話」，俾進一步處理，需扣分。	45
總得分					90

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 8 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 (45分)	3月28日14時40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。	44
	管理課 (55分) 分機 2309	3月28日14時42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。	45
總得分					89
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，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。			