

經濟部水利署第十河川局 106 年第 2 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
規劃課	服務台總機 (45分)	4月14日 10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。	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。	42
	資產課 (55分) 分機 2403	4月14日 10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，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					93

經濟部水利署第十河川局 106 年第 2 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
規劃課	服務台總機 (45分)	4月14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，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
	主計室 (55分) 分機 2564	4月14日 14時50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。	51
總得分					94
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。				