

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 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)	6月16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。	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。	43
	規劃課 (55分) 分機1260	6月16日10時45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					91

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 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)	6月16日11時25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。	43
	工務課 (55分) 分機2215	6月16日11時30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。	45
總 得 分					90
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。				