

經濟部水利署第十河川局 106 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7日 15 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。	44
	人事室 (51分) 分機 2572	9月7日 15 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。	49
總 得 分					93

經濟部水利署第十河川局 106 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7日 15 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。	44
	資產課 (51分) 分機 2404	9月7日 15 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。	48
總 得 分					92
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。				