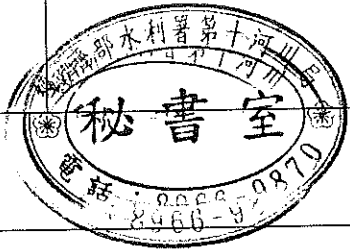


經濟部水利署第十河川局 107 年第 1 季電話禮貌抽測紀錄表(第 1 次)

測試單位	受測單位	受測時間	優點部份	缺點部份	得分
秘書室	服務台總機 (45分)	1月30日10時00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。	43
	工務課 (55分) 分機 2214	1月30日10時10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。	46
總 得 分					89



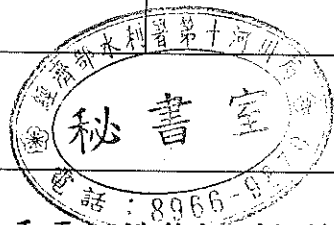
經濟部水利署第十河川局 107 年第 1 季電話禮貌抽測紀錄表(第 2 次)

測試單位	受測單位	受測時間	優點部份	缺點部份	得分
秘書課	服務台總機 (45分)	1月30日13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，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
	資產課 (55分) 分機 2403	1月30日13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	問候語未完整陳述但有問候，代為轉接時逕回答他不在稍後再撥，未說「請留下連絡電話」，俾進一步處理，需扣分。	47
總 得 分					90
建議改進事項	<p>※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。大致良好持續加強。</p>				



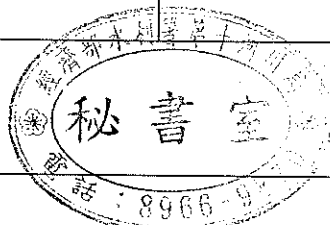
經濟部水利署第十河川局 107 年第 1 季電話禮貌抽測紀錄表(第 3 次)

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)	2 月 26 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
	規劃課 (55 分) 分機 1256	2 月 26 日 10 時 55 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。	47
總 得 分					91



經濟部水利署第十河川局 107 年第 1 季電話禮貌抽測紀錄表(第 4 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)	2 月 26 日 11 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 2336	2 月 26 日 11 時 45 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。	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，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。				



經濟部水利署第十河川局 107 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22日15時15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
	資產課 (55分) 分機2318	3月22日15時20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。	47
總 得 分					92

經濟部水利署第十河川局 107 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22日15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。	45
	規劃課 (55分) 分機2221	3月22日15時35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	46
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。				