

經濟部水利署第十河川局 107 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
管理課	服務台總機 (45分)	6月20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。	41
	資產課 (55分) 分機2406	6月20日10時00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					89



經濟部水利署第十河川局 107 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
管理課	服務台總機 (45分)	6月28日11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。	42
	工務課 (55分) 分機2212	6月28日11時30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	45
總 得 分					87
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 2 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
人事室	服務台 總機 (45分)	6月29日16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。	42
	管理課 (55分) 分機2313	6月29日16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，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。	42
總 得 分					84



經濟部水利署第十河川局 107 年第 2 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
人事室	服務台 總機 (45分)	6月29日16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，建議熟稔業務即時提供資訊。	42
	秘書室 (55分) 分機2501	6月29日16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，。	44
總 得 分					86



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。。