

經濟部水利署第十河川局 107 年第 3 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)	9月4日14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。	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
	工務課 (55分) 分機 2224	9月4日14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，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。	48
總 得 分					90



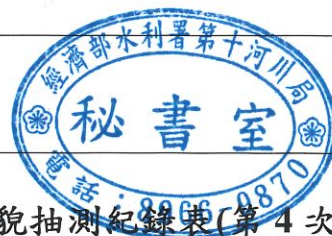
經濟部水利署第十河川局 107 年第 3 季電話禮貌抽測紀錄表(第 2 次)

測試單位	受測單位	受測時間	優點部份	缺點部份	得分
秘書室	服務台 總機 (45分)	9月5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，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。	42
	規劃課 (55分) 分機 1260	9月5日15時30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。	47
總 得 分					89
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。				



經濟部水利署第十河川局 107 年第 3 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)	9月26日10時10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
	管理課 (55分) 分機2336	9月26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 3 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)	9月27日14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
	規劃課 (55分) 分機2401	9月27日14時00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					88



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。。				
--------	--	--	--	--	--