

經濟部水利署第五河川局 108 年第 1 季提昇服務品質電話禮貌測試彙整表

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	優點	改進建議
108.3.6	服務台	9	97	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時清晰報明接話者單位及姓名並問好，態度親切。 3. 電話禮貌良好。	
108.3.6	工務課	228	95	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時清晰報明接話者單位及姓名並問好，態度親切，對於詢問事項時能委婉告知並代為留言。 3. 電話禮貌良好。	
108.3.5	管理課	350	93	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時清晰報明接話者單位及姓名並問好，態度親切，對於詢問	

				事項時能詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	
108.3.5	規劃課	189	92	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時態度親切，對於詢問事項 時能詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	接話時僅報明接話者單位， 宜報明接話者單位及姓名。

經濟部水利署第五河川局 108 年第 1 季提昇服務品質電話禮貌測試彙整表

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評 分	優點	改進建議
108.2.18	資產課	158	92	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時清晰報明接話者單位及姓名 並問好，態度親切，對於詢問事項	

				時能詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	
108. 2. 26	秘書室	118	91	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時態度親切，對於詢問事項時能詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	接話時僅報明接話者單位， 宜報明接話者單位及姓名。
108. 2. 25	人事室	132	95	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時清晰報明接話者單位及姓名並問好，對於詢問事項詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	
108. 2. 26	主計室	128	93	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時清晰報明接話者單位及姓名並問好，對於詢問事項詳細解說。 3. 電話禮貌良好。	

