

經濟部水利署第十河川局 107 年第 4 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) | 12月7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。 | 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。 | 41 |
| | 資產課 (55分) 分機 2403 | 12月7日 10時5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。 | 50 |
| 總 得 分 | | | | | 91 |



經濟部水利署第十河川局 107 年第 4 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) | 12月7日 14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 1262 | 12月7日 14時35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。 | 51 |
| 總 得 分 | | | | | 93 |
| 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。 | | | | |

