

## 經濟部水利署第五河川局 108 年第 2 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
108.6.3	服務台	9	81	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話鈴響接話迅速。</li> <li>2. 接話時清晰報明接話者單位及姓名並問好，態度親切。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話轉接時，宜預先告知預轉接之分機號碼。</li> <li>2. 承辦人不在座，宜委婉告知並代為留言。</li> </ol>
108.6.11	工務課	227	94	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話鈴響接話迅速。</li> <li>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。</li> <li>3. 電話禮貌良好。</li> </ol>	
108.6.13	管理課	305	92	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話鈴響接話迅速。</li> <li>2. 接話時態度親切並問好，對於詢問事項時能詳細解說。</li> </ol>	接話時僅報明接話者單位，宜報明接話者單位及姓名。

				3. 電話禮貌良好。	
108.5.20	規劃課	191	88	1. 接話時態度親切並問好，對於詢問事項時能詳細解說。 2. 電話禮貌良好。	接話速度宜加強，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 2 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
108.6.3	資產課	160	92	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時態度親切並問好，對於詢問	接話時僅報明接話者單位，宜報明接話者單位及姓名。

				<p>事項時能詳細解說。</p> <p>3. 電話禮貌良好。</p>	
108.6.10	秘書室	112	95	<p>1. 電話鈴響接話迅速。</p> <p>2. 接話時態度親切並問好，對於詢問事項時能詳細解說。</p> <p>3. 電話禮貌良好。</p>	<p>接話時僅報明接話者單位，宜報明接話者單位及姓名。</p>
108.6.3	人事室	132	90	<p>1. 電話鈴響接話迅速。</p> <p>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。</p> <p>3. 電話禮貌良好。</p>	
108.6.3	主計室	126	93	<p>1. 電話鈴響接話迅速。</p> <p>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。</p> <p>3. 電話禮貌良好。</p>	

