

經濟部水利署第五河川局 108 年第 4 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
108.10.29	服務台	101	91	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時清晰報明接話者單位並問好，結束有道禮貌用語，態度親切。	
108.12.2	工務課	257	90	1. 接話時清晰報明接話者單位並問好，態度親切，對於詢問事項時能詳細解說。 2. 電話禮貌良好。	1. 電話鈴響接話速度宜加強。 2. 接話時僅報明接話者單位，宜報明接話者單位及姓名。
108.11.22	管理課	338	91	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。	
108.11.21	規劃課	192	93	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時態度親切並問好，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 4 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
108.11.29	資產課	159	89	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。	電話鈴響接話速度宜加強。
108.11.20	秘書室	118	91	1. 電話鈴響接話迅速。 2. 接話時態度親切並問好，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。
108.11.4	人事室	132	90	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。	結束宜有禮貌用語。
108.10.29	主計室	122	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。