

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
北區水資源分署	112 年 12 月 14 日 16 時 30 分	總機 45	95	<p>總機人員於響鈴 2 聲後接聽，清晰報明機關名稱並問好，接聽時，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接單位及分機號碼，結束時道其他禮貌性結束語，轉接時，說「幫您轉接，请稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位電話鈴響 2 聲接聽，清晰報明機關名稱並問好，非業務承辦人能並請留下電話號碼，俾進一步處理。語調謙和、熱誠。</p>	<p>結束通話時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並未讓來電先掛電話。</p>
		秘書室 50			

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
中區水資源分署	112 年 12 月 7 日 11 時 10 分	總機 45	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答覆所詢問題，結束時有道再見並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		養護科 52			

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
南區水資源分署	112 年 12 月 7 日 10 時 45 分	燕巢總機 45	96	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p>	<p>非業務承辦人針對所詢問題逕為簡單答復，無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。</p>
		工務科 51			

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第一河川分署	112 年 12 月 6 日 11 時 0 分	總機 43	96	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」，並告知將轉接之分機號碼，語調謙和、熱誠。	總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。 業務單位人員接聽態度應可更謙和、熱誠。
		管理課 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡回復所詢問題，結束通話時有道再見。	

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第二河川分署	112 年 10 月 18 日 16 時 00 分	總機 45 秘書室 51	96	<p>總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，接聽電話時，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見。</p>	<p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第三河川分署	112 年 11 月 21 日 14 時 15 分	總機 43	96	<p>總機人員在 1 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」。接聽態度謙和熱誠。</p>	<p>總機人員結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p>
		秘書室 53			

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第四河川分署	112 年 12 月 7 日 10 時 35 分	總機 43	95	<p>總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>清晰報明單位名稱。結束時，有禮貌性用語。對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		秘書室 52			

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第五河川分署	112 年 11 月 13 日 9 時 50 分	總機 40	92	總機人員電話鈴響 2 聲即接聽，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。	總機人員接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。 業務單位接聽電話未說「您好」、「早安」等問候語。
		規劃課 52		業務單位電話鈴響 1 聲即接聽，對所詢問題，能解說答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第六河川分署	112 年 11 月 15 日 15 時 30 分	總機 43	98	<p>總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位電話鈴響 2 聲即接聽，解說詳盡、明確答復，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。</p>	總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		工務課 55			

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第七河川分署	112年12月20日11時29分	總機 44	97	總機人員，能過濾來電者問題，確認洽辦單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽態度語調謙和、熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		管理課 53		業務承辦單位解說詳盡、明確答復，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。	業務單位鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第八河川分署	112 年 11 月 13 日 10 時 20 分	總機 41	93	總機人員 2 聲接聽電話迅速，接聽時能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時，有說「再見」禮貌性用語。	總機人員接聽電話未報明單位名稱或自己姓氏。接聽語氣可再熱誠一點。 業務單位接聽電話未清晰報明單位。
		工務科 52		業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，對所詢問題，能解說並答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第九河川分署	112年11月13日11時10分	總機	91	<p>總機人員接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時，有說「再見」禮貌性用語，接聽態度謙和熱誠。</p>	<p>鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		規劃科			

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第十河川分署	112 年 12 月 25 日 11 時 46 分	總機 45 員山子分洪管理中心 54	99	<p>總機人員於 2 聲內迅速接聽電話，接聽時，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接單位及分機號碼，結束時道其他禮貌性結束語，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，業務承辦人仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。結束時，有說「再見」禮貌性用語。</p>	業務承辦人員接聽語氣可再熱誠一點。

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
臺北水源特定區管理分署	112 年 12 月 12 日 14 時 52 分	總機 45 企劃科 54	99	<p>總機人員於 1 聲內接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束說再見或其他禮貌性用語。接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位能在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，業務承辦人仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。結束有說「再見」禮貌性用語。</p>	業務承辦人員接聽語氣可再熱誠一點。