

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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（北區水資源局） | 112年9月25日15時30分 | 總機 | 98 | 總機人員接聽電話，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。 | 鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。 |
| | | 管理課 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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（中區水資源局） | 112 年 8 月 25 日 11 時 30 分 | 總機 | 92 | <p>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。</p> <p>業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。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。</p> | <p>未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。結束時未道再見或其他禮貌性結束語。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p> <p>承辦人員未報明單位名稱或自己姓氏。</p> |
| | | 秘書室 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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（南區水資源局） | 112 年 9 月 11 日 9 時 50 分 | 燕巢總機 | 92 | <p>總機人員接聽時，清晰報明機關名稱，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」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位電話鈴響 2 聲即接聽並問好，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，語調熱誠。</p> | <p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。未說「您好」、「早安」等問候語。未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>承辦人員未報明單位名稱或自己姓氏。</p> |
| | | 經管課 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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 (第一河川局) | 112 年 8 月 21 日 9 時 30 分 | 總機 41 | 93 | 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」。 | 結束時未道再見或其他禮貌性結束語。接聽態度應可更謙和、熱誠。 未報明單位名稱或自己姓氏。 |
| | | 秘書室 52 | | 業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。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 7-9 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 (第二河川局) | 112 年 9 月 26 日 15 時 23 分 | 總機 | 95 | 總機人員接聽時，清晰報明機關名稱並問好，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時，說「再見」或其他禮貌性用語。接聽態度謙和熱誠。 | 鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 |
| | | 秘書室 | | 業務單位接聽電話時，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。 | 鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。語調平淡，態度尚佳。（接聽語氣可再熱誠一點。） |

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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 (第三河川局) | 112 年 9 月 21 日 11 時 05 分 | 總機 | 96 | <p>總機人員於響鈴 1 聲接聽電話並問好，接聽時，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」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位電話鈴響 2 聲接聽，報明單位名稱，並問好，業務承辦人對所詢問題，解說詳盡，具體答覆。結束時，有說「再見」禮貌性用語。</p> | <p>總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。結束時未道其他禮貌性結束語。</p> <p>語調平淡，態度尚佳。（接聽語氣可再熱誠一點。）</p> |
| | | 秘書室 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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 (第四河川局) | 112 年 9 月 26 日 10 時 07 分 | 總機 44 | 92 | <p>總機人員於響鈴 1 聲內接聽電話，接聽時，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，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>總機人員接未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> |
| | | 秘書室 48 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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（第五河川局） | 112 年 9 月 5 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。 |
| | | 規劃課 52 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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（第六河川局） | 112 年 9 月 5 日 10 時 45 分 | 總機 43 | 96 | 總機人員鈴響 1 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」，並告知將轉接之課室名稱與分機號碼，語調謙和。 | 總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。 業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。 |
| | | 管理課 53 | | 業務單位人員接聽先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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 (第七河川局) | 112 年 9 月 13 日 11 時 00 分 | 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>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> |
| | | 管理課 51 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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 (第八河川局) | 112 年 7 月 19 日 10 時 30 分 | 總機 | 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>業務單位人員接聽時，報明機關名稱並問好，具體答復所詢問問題，語調謙和。</p> | <p>鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。未說「您好」、「早安」等問候語。</p> |
| | | 秘書室 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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 (第九河川局) | 112 年 8 月 16 日 10 時 00 分 | 總機 43 | 95 | 總機人員鈴響 2 聲接聽電話，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。 | 總機人員接話結束時，未道再見或其他禮貌性結束語。 業務單位未清晰報明單位。 |
| | | 秘書室 52 | | 業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。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 7-9 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 (第十河川局) | 112 年 9 月 6 日 10 時 00 分 | 總 機 43 | 95 | <p>總機人員電話鈴響 2 聲即，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>業務單位電話鈴響 1 聲即接聽，對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。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。</p> | <p>總機人員接話結束時，未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員接聽時未說「您好」、「早安」等問候語。</p> |
| | | 管 理 課 52 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 7-9 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（臺北水源特定區管理局） | 112年8月25日15時10分 | 總機 43 管理課 55 | 98 | <p>總機人員接聽電話能過濾來電者問題，確認洽辦單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p>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。</p> | 總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。語調平淡，態度尚佳。（接聽語氣可再熱誠一點。） |