

經濟部水利署第一河川分署 115 年 8 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

抽測時間	抽測科室	抽測分機	個別 評分	總分	等第	優 點	改進建議
115.8.21 15 : 25	總機	9324031	45	94		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。	
	規劃科		49			業務承辦人外出，無法及時處理，請於指定時間內重播。	

經濟部水利署第一河川分署 115 年 8 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

抽測時間	抽測科室	抽測分機	個別 評分	總分	等第	優 點	改進建議
115.8.21 15:00	總機	9324031	45	98		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。	
	工務科		53			業務單位人員電話鈴響 2 聲即接聽，清晰報明單位名稱並問好，承辦人不在，簡單回應後，並請留下電話號碼。	

經濟部水利署第一河川分署 115 年 8 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

抽測時間	抽測科室	抽測分機	個別 評分	總分	等第	優 點	改進建議
115.8.21 11:39	總機	9324031	45	95		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。	詢問結束 未等民眾 先行掛斷 電話。
	管理科		50			業務單位鈴響立即接聽電話，清晰報明單位名稱並問好，仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容，詳盡回答。結束時，有說「再見」禮貌性用語。	

濟部水利署第一河川分署 115 年 8 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

抽測時間	抽測科室	抽測分機	個別 評分	總分	等第	優 點	改進建議
115.8.21 15 : 54	總機	9324031	45	94		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。	僅說明單位名稱，無禮貌性用語。
	資產科		50			業務單位人員鈴響 1 聲即接聽，清晰報明單位名稱具體答覆所詢問題，結束通話有道再見。	

經濟部水利署第一河川分署 115 年 8 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

抽測時間	抽測科室	抽測分機	個別 評分	總分	等第	優 點	改進建議
115.8.21 15 : 45	總機	9324031	45	95		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。	僅說出單位名稱，未有禮貌性用語。
	主計室		50			業務單位人員鈴響 2 聲接聽，清晰報明單位名稱並加問候語，具體答覆所詢問題，結束通話道再見。	

經濟部水利署第一河川分署 115 年 8 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

抽測時間	抽測科室	抽測分機	個別 評分	總分	等第	優 點	改進建議
115.08.21 14 : 13	總機	9324031	44	94		總機人員鈴響 1 聲接聽，先報明機關名稱並問好，並說出單位名稱及您好等問候語	轉接時未說出分機號。 報明單位名稱但未說問候語。
	人事室		50			業務單位人員電話鈴響立即接聽，清楚報明單位名稱。承辦人請假，代接人員代為說明詳盡。	

經濟部水利署第一河川分署 115 年 8 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

抽測時間	抽測科室	抽測分機	個別 評分	總分	等第	優 點	改進建議
115.8.21 11 : 14	總機	9324031	45	95		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」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	建議結束通話讓來電者先掛電話
	秘書室		50			業務單位鈴響 1 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，解說詳盡。結束時，有說「再見」禮貌性用語。	