

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
北區水資源局	109年3月16日10時8分	總機 45	98	<p>總機人員鈴響 1 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，語調謙和。</p>	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。
		秘書室 53			

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
中區水資源局	109年3月16日10時10分	總機 44	99	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員未告知將轉接之分機號碼或業務單位即行轉接。</p>
		秘書室 55		<p>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，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
南區水資源局	109年3月5日9時50分	曾文總機43	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。
		秘書室55		業務單位人員鈴響 1 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，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
第一河川局	109年2月6日10時05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。 非業務承辦人接聽，針對所詢問題，僅簡單答復，建議留下來電者電話號碼，俾進一步處理。
		秘書室 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
第二河川局	109年3月4日11時25分	總機 44	95	<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，請稍候」，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，通話結束時有道再見，語調謙和。</p>	<p>總機人員轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員針對所詢問問題答覆可再詳盡些，於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
		管理課 51			

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
第三河川局	109年3月4日16時15分	總機 43	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，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。
		秘書室 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，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 109 年 1-3 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
第四河川局	109年3月24日11時10分	總機41	95	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，並告知將轉接電話之業務單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，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，未能過濾來電者問題確認洽辦單位。 業務單位人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		秘書室54		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，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
第五河川局	109年3月27日8時54分	總機 45	94	總機人員鈴響1聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。	業務單位人員接話時語調可再熱誠些，針對所詢問題答覆可再詳盡些。
		秘書室 49		業務單位人員鈴響1聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
第六河川局	109年3月25日14時45分	總機 42	90	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接電話之業務單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員鈴響5聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員接話時語調平淡，可再熱誠些，對相關作業程序建議作更詳盡解說。</p>
		管理課 48			

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
第七河川局	109年3月25日15時00分	總機 45	99	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> <p>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，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 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		管理課 54			

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
第八河川局	109年1月22日16時19分	總機 43	98	總機人員鈴響約 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之分機號碼，語調謙和。	總機人員於通話結束時未道再見。
		秘書室 55		業務單位電話鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
第九河川局	109年2月7日10時20分	總機 44	99	總機人員鈴響2聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接。
		秘書室 55		業務單位鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題。結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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
第十河川局	109年3月24日11時29分	總機 40	91	<p>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，並告知將轉接之單位。</p>	<p>總機人員轉接時未說「幫您轉接，請稍後」、並且通話結束時未道再見等禮貌性結束語，接話時語調可再熱誠些。</p>
		秘書室 51		<p>業務單位人員鈴響1聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>非業務承辦人員接聽，針對所詢問題逕為簡單答覆，無法即時處理，建議留下來電者電話號碼，俾進一步處理。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 1-3 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局	109年3月26日16時00分	總機 45	98	總機人員鈴響2聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。	業務單位人員接聽語調可再熱誠些。
		企劃課 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，並讓來電者先掛電話。	