

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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6月30日11時50分	總機 45	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」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，於通話結束時未讓來電者先掛電話。
		工務課 51		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，語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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6月30日10時50分	總機 45	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」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	非業務承辦人針對所詢問題逕為簡單答覆，無法即時處理。
		秘書室 51		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 4-6 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5月27日16時2分	總機 42	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，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>總機人員接聽電話時未報明機關名稱。</p>
		秘書室 55		<p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報名單位名稱並問好，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>	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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6月2日14時00分	總機 44	99	<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，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 1 聲接聽，先報名單位名稱並問好，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>	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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4月7日10時40分	總機 43	98	<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」，並告知將轉接之課室名稱與分機號碼，語調謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p>
		秘書室 55		<p>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。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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6月4日14時12分	總機 43	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」，並告知將轉接之分機號碼，語調謙和。</p> <p>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，語調謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室 53			

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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5月20日15時5分	總機 43	98	<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及分機號碼，語調謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p>
		管理課 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>	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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5月11日10時40分	總機 44	95	<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>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		規劃課 51		<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，語調謙和。</p>	<p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束通話時可讓來電者先掛電話。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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5月12日10時11分	總機 40	89	總機人員接聽時先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，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，轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接。
		秘書室 49		業務單位人員接聽時先問好，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。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時並未報名單位名稱或自己姓名(氏)。

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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6月29日16時28分	總機 44	92	<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。</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，並讓來電者先掛電話。</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題僅簡單說明，接聽語調平淡，接聽態度可再熱誠些。</p>
		管理課 48			

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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6月15日10時35分	總機 43	96	<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，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。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p>
		秘書室 53		<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，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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6月15日10時20分	總機 43	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。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p>
		規劃課 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>	

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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 4 月 24 日 16 時 0 分	總機 43	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時說「幫您轉接」並告知將轉接之分機號碼，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，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和熱誠。</p>	<p>總機人員通話結束時未道再見。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		秘書室 54			

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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5月21日11時45分	總機 45	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」，並告知將轉接之課室及分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		保育課 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，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調親切熱誠。	