

經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年3月24日9時50分	總機 45	98	總機人員鈴響 2 秒接聽，清晰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。	業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。
		人事室 53		業務單位人員電話鈴響 2 秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。	

經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年3月21日10時50分	總機 37	87	<p>總機人員清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位。</p> <p>業務單位人員電話鈴響 2 秒即接聽，清晰報明單位名稱針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響 5 秒接聽，轉接時，未說「幫您轉接」等禮貌用語，亦未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接，結束通話時未道再見，語調稍顯平淡，可再熱忱一點。</p> <p>業務單位人員未說「您好」、「早安」等問候語。</p>
		秘書室 50			

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年3月25日16時40分	總機 45	80	<p>總機人員鈴響 3 秒接聽，清晰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，能請留下電話號碼，俾進一步處理，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>業務單位人員電話鈴響 5 秒接聽，僅說「喂」，未報名單位或姓名及「您好」等問候語。非業務承辦人可先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理，回復語氣平淡，可再熱忱一點。</p>
		養護課 35			

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 1-3 月月
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	111年3月25日16時30分	總機 42	92	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，清晰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，請稍後」等禮貌用語，語調謙和。</p> <p>業務單位人員電話鈴響 2 秒即接聽並問好，針對所詢問題，能解說詳盡、明確答復，結束通話時，有說「謝謝、再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</p>	<p>總機人員未告知將轉接之分機號碼，即行轉接，結束通話時，未道「再見」等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員未報明單位名稱。</p>
		秘書室 50			

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年2月17日10時0分	總機 43	93	總機人員鈴響 2 秒接聽，清晰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，語調謙和。	總機人員通話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。
		秘書室 50		業務單位人員電話鈴響 2 秒接聽並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	業務單位人員未報明單位名稱。

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年2月17日11時40分	總機 42	95	總機人員鈴響 2 秒接聽並問好，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，語調謙和熱忱。	總機人員接聽時未報明機關名稱。
		秘書室 53		業務單位人員電話鈴響 1 秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。	業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。

經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年3月3日16時0分	總機 43	96	總機人員鈴響 2 秒接聽，清晰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，語調謙和熱誠。	總機人員結束通話時，未說「再見」等禮貌性用語。 業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。
		秘書室 53		業務單位人員電話鈴響 1 秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。	

經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年3月23日10時40分	總機 41	96	<p>總機人員鈴響 1 聲迅速接聽，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之單位分機號碼，語調謙和熱忱。</p>	<p>總機人員無法確認洽辦單位說找不到人，直接轉到指定課室，通話結束時未道再見或其他禮貌性用語。</p>
		秘書室 55		<p>業務單位人員電話鈴響 1 聲即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年1月20日10時40分	總機 39	88	總機人員接聽時清晰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」，結束通話時有道再見，語調謙和熱忱。	總機人員鈴響 7 聲接聽，接聽速度有改善空間，轉接時，未告知將轉接單位及分機號碼即行轉接。
		秘書室 49		業務單位人員電話鈴響 1 聲即接聽，清晰報明單位名稱並問好，非業務承辦人員能說明承辦人員暫時離開座位，並請留下電話號碼，俾進一步處理，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。	非業務承辦人員，可先洽詢其他人員做簡單答復並留下電話號碼，俾進一步處理。通話結束時未讓來電先掛電話。

經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年3月23日9時53分	總機 45	94	<p>總機人員鈴響 2 秒接聽，清晰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>	
		管理課 49		<p>業務單位人員電話鈴響 1 秒接聽，清晰報明單位名稱並問好，非業務承辦人，能說明承辦人出差，並留下電話號碼。結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年3月10日11時10分	總機 45	97	<p>總機人員鈴響 2 秒接聽，清晰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清晰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 秒接聽，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 111 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	111年3月10日10時45分	總機 43	98	<p>總機人員鈴響 2 秒接聽，清晰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，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 秒接聽，清晰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、熱誠。</p>	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			

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年3月11日11時0分	總機 43	96	總機人員鈴響 1 秒接聽，清晰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」等禮貌性用語。
		規劃課 53		業務單位人員接聽清晰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。	業務單位人員鈴響 10 秒接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年1月25日15時15分	總機 39	94	總機人員鈴響1聲接聽，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。	總機人員未報明機關名稱，未說「您好」等問候語。
		管理課 55		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，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	