

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年5月24日10時4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>	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。
		養護課 52			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年6月4日15時45分	總機 41	94	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，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。	總機人員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。
		資產課 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見，並讓來電先掛電話。	業務單位人員接話時態度平淡，可再熱誠些。

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年6月25日14時13分	總機 44	97	<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>總機人員轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接。</p>
		曾文水庫管理中心 53		<p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見，語調熱誠。</p>	<p>業務單位人員於通話結束時可讓來電者先掛電話。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年6月28日10時38分	總機 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。	業務單位人員鈴響 3 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，接話時態度可再熱誠些。。
		秘書室 49		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。	

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年6月25日11時25分	總機 43	98	<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，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</p>	總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		資產課 55			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年6月25日11時35分	總機 43	93	<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>業務單位人員接聽時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、熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，非業務承辦人接聽，僅做簡單答復，可請來電者留下電話號碼，俾進一步處理。</p>
		工務課 50			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年6月3日10時0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 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。	

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年6月21日11時0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 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 108 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	108年4月22日16時26分	總機 42	93	<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」等禮貌性用語，接聽態度謙和熱誠。</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，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員轉接時未告知分機號碼即行轉接，於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>非業務承辦人接聽，針對所詢問題逕為簡單答復，無法即時處理。</p>
		規劃課 51			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年6月25日10時40分	總機 43	91	<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，告知將轉接業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語氣謙和熱誠。</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>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員鈴響 5 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，接話時態度平淡可再熱誠些。</p>
		規劃課 48			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年5月29日9時41分	總機 43	98	<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，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束電話時有道再見，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，轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</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 108 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	108年5月29日9時53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>業務單位人員鈴響 1 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可讓來電者先掛電話。
		規劃課 54			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年6月26日16時10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，結束電話時有道再見，語調謙和、熱誠。</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，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時語調平淡，可再熱誠些。</p>
		資產課 51			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年6月24日16時16分	總機 45	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>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室 53		<p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報名單位名稱並問好，承辦人員請假，接聽人員仔細了解洽詢問題，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，語調謙和、熱誠。</p>	