

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 7-9 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9月30日9時27分	總機 45	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，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，先報明機關名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見，語調謙和。</p>	業務單位人員於結束通話時可讓來電者先掛電話。
		石管中心 54			

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 7-9 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9月27日11時15分	總機 42	95	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述並確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之分機號碼或業務單位即行轉接，結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。
		計畫課 53		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，結束時有道再見並讓來電者先掛電話。	業務單位人員接話時態度可再熱誠些。

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 7-9 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9月26日15時50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 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		曾管中心 53			

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 7-9 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9月26日16時03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，先報明機關名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見，語調謙和。</p>	業務單位人員於結束通話時可讓來電者先掛電話。
		秘書室 54			

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 7-9 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7月8日16時21分	總機 43	88	<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>業務單位人員接聽時先問好，結束通話時有道不客氣禮貌性用語，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>業務單位人員鈴響 5 聲接聽，請改善接聽速度，接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語，簡單答覆所詢問題，解說可詳盡些。</p>
		工務課 45			

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 7-9 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9月16日11時15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、分機號碼及承辦人姓名，語調熱誠。</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，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>	

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 7-9 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9月19日10時00分	總機 44	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述並確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」，結束通話時有道再見，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，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>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> <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 108 年 7-9 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7月18日10時26分	總機 43	95	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知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，針對所詢問題具體明確答復，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說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，並且通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室 52			

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 7-9 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7月29日15時43分	總機 37	92	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，並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「幫您轉接，請稍候」，結束時有道再見，語調謙和。</p>	<p>語音系統項目說明時間過久、層次過多，需聽完全部語音項目後，約 27 秒才能獲知總機號碼。總機人員轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接。</p>
		管理課 55		<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，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 7-9 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8月2日16時47分	總機 44	99	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，並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「幫您轉接，請稍候」，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之分機號碼即行轉接。</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，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>	

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 7-9 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9月18日14時20分	總機 45	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，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，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	非業務承辦人接聽，無法即時處理，告知承辦人員暫時離開座位，並說請稍後再撥。
		秘書室 48			

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 7-9 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7月4日16時3分	總機 42	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述並確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」，語調謙和。</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，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，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。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 7-9 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7月30日10時45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。
		秘書室53		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 7-9 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8月27日16時10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>	總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。
		管理課 55			