

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112年5月23日11時00分	總機45 管理課51	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先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，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。結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112 年 4 月 17 日 10 時 00 分	總機 43	96	<p>總機人員接聽說「您好」、「早安」等問候語，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，語調熱誠。</p>	<p>鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員結束通話時，未道再見或其他禮貌性結束語。</p>
		鳥嘴潭工務所 53			

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112 年 5 月 10 日 14 時 00 分	總機 42 秘書室 54	96	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱，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。</p>	<p>總機人員未說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112 年 6 月 6 日 9 時 10 分	總機 43	96	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」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。 結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
		管理課 53		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，語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112年6月19日16時10分	總機	95	總機人員電話鈴響 1 聲即迅速接聽電話問好，接聽態度語調謙和、熱誠。	未清晰報明單位。結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
		秘書室		業務承辦單位電話鈴響 2 聲即接聽電話，解說詳盡、明確答復，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。	

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112 年 6 月 16 日 14 時 31 分	總機 44	98	<p>總機人員電話鈴響 1 聲即迅速接聽電話，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，接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務承辦單位解說詳盡、明確答復，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。</p>	<p>未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>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 112 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	112 年 5 月 2 日 11 時 55 分	總機 40	91	總機人員清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。	鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。總機人員未告知將轉接單位及分機號碼，接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。
		秘書室 51		業務單位對所詢問題，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。	電話鈴響 4 聲接聽，接聽電話速度有待加強，未清晰報明單位。

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112 年 5 月 11 日 14 時 20 分	總機 40	90	<p>總機人員電話鈴響 2 聲接聽電話，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時，有說「再見」禮貌性用語。</p> <p>業務單位對所詢問題，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。</p>	<p>接話時，未報明單位名稱或自己姓氏，接聽態度應可更謙和、熱誠。</p> <p>電話鈴響 5 聲接聽，接聽電話速度有待加強，接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		秘書室 50			

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112 年 6 月 13 日 15 時 20 分	總機 41	93	<p>總機人員清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，對所詢問題，能解說且具體答復。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>	<p>鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。</p> <p>業務單位未清晰報明單位。</p>
		秘書室 52			

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112年5月15日10時52分	總機 45 管理課 54	99	<p>總機人員於電話鈴聲 2 聲接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時，說「再見」或其他禮貌性用語。接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位能在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，業務承辦人仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，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。</p>	接聽語氣可再熱誠一點。

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112 年 6 月 17 日 11 時 40 分	總機 45 秘書室 40	85	<p>總機人員於響鈴 2 聲後迅速接聽電話並問好，接聽時，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接單位及分機號碼，結束時道其他禮貌性結束語，轉接時，說「幫您轉接，请稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>非業務承辦人能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位電話鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。未報明單位名稱或自己姓名(氏)，未說「您好」、「早安」等問候語，結束時，未有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並未讓來電先掛電話。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112 年 6 月 17 日 11 時 40 分	總機 45 秘書室 54	99	<p>總機人員於 2 聲內迅速接聽電話，接聽時，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接單位及分機號碼，結束時道其他禮貌性結束語，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位能在電話鈴響 1 秒內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，業務承辦人仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，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。</p>	接聽語氣可再熱誠一點。

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112年5月12日11時10分	總機45 規劃課52	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先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 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112 年 5 月 23 日 10 時 45 分	總機	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>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>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 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		管理課			