

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年5月13日11時00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 111 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	111年6月29日15時00分	總機 40	92	<p>總機人員接聽電話迅速，接聽時，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，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>	<p>總機人員接話時，未報明單位名稱或自己姓氏。</p> <p>業務單位忙線中簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。</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 111 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	111年6月29日15時30分	總機 43	95	總機人員接聽電話迅速，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，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，未說「再見」禮貌性用語，但接聽態度謙和熱誠。	總機人員接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。
		秘書室 52		業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，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。	業務單位未清晰報明單位。

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年6月29日14時30分	總機 43	95	總機人員接聽電話迅速，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，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，未說「再見」禮貌性用語，但接聽態度謙和熱誠。	總機人員接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。 業務單位人員未報明單位名稱。
		規劃課 52		業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，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。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年6月29日9時30分	總機 44	94	總機人員電話鈴響 3 秒即迅速接聽電話，清晰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，接聽態度語調謙和、熱誠。	未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 對相關作業程序及主管法規簡單說明，應可更詳盡具體、明確答復
		秘書室 50		非業務承辦單位代接電話，清晰報明單位名稱並問好，結束電話時有道「謝謝、再見」禮貌性用語，接話態度語調謙和、熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年6月29日09時45分	總機 44	92	總機人員電話鈴響 3 秒即迅速接聽電話，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。	未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 業務承辦電話鈴響未迅速接聽，未報明單位名稱或自己姓名（氏），接話時之態度語調謙和、熱誠。
		秘書室 48		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。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年4月8日09時15分	總機 40	92	總機人員電話鈴響 3 聲內接聽電話，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，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。	總機人員結束通話時，未說「再見」等禮貌性用語。業務單位忙線中簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請重撥。
		秘書室 52		業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，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。	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 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	111年4月22日14時30分	總機 40	92	<p>總機人員電話鈴響 3 聲內接聽電話，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，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>總機人員結束通話時，未說「再見」等禮貌性用語。業務單位忙線中簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請重撥。</p>
		規劃課 52		<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 111 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	111年5月09日11時20分	總機 41	93	總機人員電話鈴響 2 聲內接聽電話，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，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。	總機人員接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。業務單位忙線中簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請重撥。
		秘書室 52		業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，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。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年5月18日11時41分	總機 43	92	總機人員接聽電話時，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，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，說「再見」禮貌性用語。接聽態度謙和熱誠。	總機人員電話鈴響 6 聲才接聽電話，可更迅速。 對相關作業程序及主管法規簡單說明解說尚可，應能詳盡具體、明確答復。
		管理課 49		業務單位電話鈴響 2 秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電先掛電話。語調謙和、熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年5月18日16時35分	總機 42	97	總機人員在 2 聲內迅速接聽電話，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」，接聽態度謙和熱誠。	總機人員接聽時未告知人員分機，結束時，未說「再見」禮貌性用語。
		秘書室 55		業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，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。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年5月11日09時39分	總機 42	96	總機人員接聽電話迅速，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，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。	總機人員，轉接電話時，未告知將轉接單位及分機號碼結束時，未說「再見」禮貌性用語。
		秘書室 54		業務單位電話鈴響 2 秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，對所詢問題，解說詳盡，能具體、明確答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語，語調謙和、熱誠。	業務單位人員，於結束時未讓來電者先掛電話。

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年5月11日11時10分	總機45	97	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。	業務承辦人對來電者所詢問題，應可解說更詳細一些。
		規劃課52		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。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年5月11日10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。	業務單位人員電話鈴響 4 聲即接聽，可再迅速一點。
		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。	