經濟部水利署南區水資源分署114年度10月份
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測單位	總機(曾文辦公區)	**總分**	98
受測電話	06-5753251#9		
測試時間	114年10月13日9時8分		
測試內容	詢問單位資訊		
優點	總機人員(朱小姐)接聽時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」、「很高興為您服務」等問候語。於聆聽來電者陳述後，協助轉接業務單位分機。轉接時，使用「請稍候」等禮貌性用語。無忙線情形。該員接話時語調熱誠。		
評分基準	1. 接聽速度**(28分)**：總機代號設於前，10秒內提供總機號碼，毋須聽完語音總機人員即接聽(15分)，總機人員於電話鈴響5秒內應答(13分)。 2. 電話禮貌**(70分)**：接話時，清晰報明機關名稱(10分)；使用「您好」等問候語，清晰報明姓名(氏)(10分)；讓來電者詢問欲洽辦單位(10分)；接話時，使用「請稍候」等禮貌用語(10分)；轉接時，告知將轉接之分機號碼(10分)；無忙線情形(10分)；接話時語調熱誠(10分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	總機(燕巢辦公區)	**總分**	98
受測電話	07-6166137#9		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 12 分		
測試內容	詢問業務資訊		
優點	總機人員(洪小姐)接聽時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」、「很高興為您服務」等問候語。於聆聽來電者陳述後，協助轉接業務單位分機。轉接時，使用「請稍候」等禮貌性用語。無忙線情形。該員接話時語調熱誠。		
評分基準	1. 接聽速度**(28** 分)：總機代號設於前，10 秒內提供總機號碼，毋須聽完語音總機人員即接聽(15 分)，總機人員於電話鈴響 6 秒內應答(13 分)。 2. 電話禮貌**(70 分)**：接話時，清晰報明機關名稱(10 分)；使用「您好」等問候語，清晰報明姓名(氏) (10 分)；讓來電者詢問欲洽辦單位(10 分)；接話時，使用「請稍候」等禮貌用語(10 分)；轉接時，告知將轉接之分機號碼(10 分)；無忙線情形(10 分)；接話時語調熱誠(10 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	計畫科	**總分**	95
受測電話	07-6166137#1203		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 17 分		
測試內容	詢問專案資訊		
優點	該單位人員(吳先生) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」等問候語。於聆聽民眾陳述後，接續提供明確回應。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」等，該員接話時語調熱誠。		
評分基準	1. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 5 秒內應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(39 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」等，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調熱誠(14 分)。 3. 答話內容**(38 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾陳述專案疑義後，接續說明辦理情形，提供其所需資訊 (38 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	水文科	**總分**	92
受測電話	07-6166137#1317		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 20 分		
測試內容	詢問管理資訊		
優點	該單位人員(蘇先生) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」問候語。於聆聽民眾提問後，能回應相關資訊。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」等，該員接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 6 秒內應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」等問候語(15 分)；結束時，使用「掰掰」等禮貌性用語，有讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾詢問管理疑義後，說明相關管理情形，提供民眾參酌(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	工務科	**總分**	92
受測電話	07-6166137#1516		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 24 分		
測試內容	詢問公告資訊		
優點	該單位人員(陳小姐)接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」問候語。聆聽民眾陳述後，協助提供有關說明。結束時，使用「掰掰」等禮貌性用語。該員接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 5 秒內應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，聆聽民眾提問公告疑義後，說明有關管理情形，提供民眾後續洽辦業務的依據(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	經管科	**總分**	93
受測電話	07-6166137#1606		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 27 分		
測試內容	詢問環教資訊		
優點	該單位人員(蕭小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」問候語。於聆聽民眾陳述後，即協助說明有關資訊。結束時，使用「掰掰」等禮貌性用語。該員接話時，語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(19 分)**：電話鈴響 4 秒內應答(12 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，並說「您好」等問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾提問環教疑義後，說明有關申請程序，提供民眾所需資訊(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	資產科	**總分**	92
受測電話	07-6166137#2011		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 33 分		
測試內容	詢問財產資訊		
優點	該單位人員(鄭先生)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」等問候語。先聆聽民眾提問事項後，提供有關解說。結束時，使用「掰掰」禮貌性用語。該員接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 6 秒內應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，並說「您好」等問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾提問財產疑義後，說明有關業務辦理程序，供民眾所需資訊(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	養護科	**總分**	94
受測電話	06-5753251#6918		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 37 分		
測試內容	詢問申請資訊		
優點	該單位人員(郭小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，先聆聽民眾陳述事項後，即接續回應有關資訊。結束時，使用「掰掰」等禮貌性用語。該員接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(19 分)**：電話鈴響 4 秒內應答(12 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，並說「您好」等問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(38 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾提問申請疑義後，請民眾稍等並轉接業務承辦人員，轉接後該員說明有關資訊，供民眾參酌 (38 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	品管科	**總分**	92
受測電話	07-6166137#2510		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 40 分		
測試內容	詢問管理資訊		
優點	該單位人員(◯小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」問候語。於聆聽民眾陳述後，協助說明有關資訊。結束時，使用「掰掰」等禮貌性用語。該員接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 6 秒內應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：該單位人員接話時時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」問候語(15 分)；結束時，使用「掰掰」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾提問管理疑義後，協助回應業務辦理方式，提供民眾後續洽辦的依據(37 分)。		
待改進事項	無。(電話接聽人員報明名字;同音字為君玲)		

受測單位	秘書室	**總分**	91
受測電話	07-6166137#1709		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 44 分		
測試內容	詢問文書資訊		
優點	該單位人員(陳小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱，使用「您好」等問候語。於聆聽民眾詢問後，能協助提供相關說明。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，該員接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 5 秒內應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(35 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱，使用「您好」問候語(13 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(38 分)**：該單位人員接話時，聆聽民眾提問文書疑義後，回應有關處理程序，解答其提問事項(38 分)。		
待改進事項	建議該單位人員接聽電話時，能報明姓名(氏)更佳。(後續有另詢問，電話接聽人員為陳小姐)		

受測單位	人事室	**總分**	94
受測電話	06-5753251#5708		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 47 分		
測試內容	詢問管理資訊		
優點	該單位人員(王小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」等問候語。於聆聽民眾提問後，即接續說明有關資訊。結束時，使用「掰掰」等禮貌性用語。該員接話時，語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(19 分)**：電話鈴響 4 秒內應答(12 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並能讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(38 分)**：該單位人員聆聽民眾提問管理疑義後，說明有關業務概況及窗口，供民眾參酌(38 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	主計室	**總分**	93
受測電話	06-5753251#5610		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 50 分		
測試內容	詢問費用資訊		
優點	該單位人員(葉小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」問候語。於聆聽民眾提問後，接續提供明確回應。結束時，使用「掰掰」等禮貌性用語。該員接話時，語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 6 秒應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」等，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(38 分)**：該單位人員接話時，於聆聽民眾提問費用疑義後，說明相關經費支用情形，提供民眾後續洽辦業務的依據(38 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	政風室	**總分**	94
受測電話	06-5753251#6107		
測試時間	114 年 10 月 13 日 9 時 55 分		
測試內容	詢問政風資訊		
優點	該單位人員(黃先生) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」問候語。於耐心聆聽民眾陳述後，能回應有關說明。結束時，使用「掰掰」等禮貌性用語。該員接話時語調熱誠。		
評分基準	1. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 6 秒內應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(39 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調熱誠(14 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，聆聽民眾提問政風疑義後，協助說明有關業務辦理方式，提供民眾所需資訊(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	曾文之眼	**總分**	93
受測電話	06-5753436		
測試時間	114 年 10 月 13 日 10 時 2 分		
測試內容	詢問觀光資訊		
優點	該單位人員(陳小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」等問候語。聆聽民眾詢問後，協助說明有關資訊。結束時，使用「掰掰」禮貌性用語。該員接話時，語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(19 分)**：電話鈴響 4 秒內應答(12 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」等問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」等，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾詢問觀光疑義後，說明相關營運情形，解答民眾諮詢事項(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	收費站	**總分**	91
受測電話	06-5754026		
測試時間	114 年 10 月 13 日 10 時 6 分		
測試內容	詢問營運資訊		
優點	該單位人員(周小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」、「很高興為您服務」等問候語。於聆聽民眾詢問後，能提供有關說明。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」等。該員接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 5 秒內應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」、「很高興為您服務」等問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(36 分)**：該單位人員接話時，聆聽民眾詢問營運疑義後，解說有關注意事項，提供民眾進一步參酌(36 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	曾文水庫管理中心	**總分**	90
受測電話	06-5753251#6512		
測試時間	114 年 10 月 13 日 10 時 10 分		
測試內容	詢問事務資訊		
優點	該單位人員(江先生) 接聽電話時，清晰報明單位名稱，使用「您好」等問候語。於聆聽民眾陳述後，協助說明有關資訊。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」。該員接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(19 分)**：電話鈴響 4 秒內應答(12 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(35 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱，說「您好」等問候語(13 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(36 分)**：該單位人員接話時，聆聽民眾詢問事務疑義後，說明有關作業概況，提供民眾參酌(36 分)。		
待改進事項	建議該單位人員接聽電話時，能報明姓名(氏)更佳。 (後續有另詢問，電話接聽人員為江先生)		

受測單位	阿公店水庫管理中心	**總分**	92
受測電話	07-6165641#9		
測試時間	114 年 10 月 13 日 10 時 15 分		
測試內容	詢問觀光資訊		
優點	該單位人員(呂先生) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」等問候語。聆聽民眾陳述後，即回應相關資訊。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」等。該員接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 7 秒內應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」等問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接聽時，聆聽民眾提問觀光疑義後，說明相關管理規劃，解答其詢問事項(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	牡丹水庫管理中心	總分	91
受測電話	08-8831352#9		
測試時間	114 年 10 月 13 日 10 時 18 分		
測試內容	詢問規劃資訊		
優點	該單位人員(羅小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱，說「您好」問候語。接話時，於聆聽民眾陳述後，接續提供具體說明。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」。接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 5 秒應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(35 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱，使用「您好」問候語(13 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(38 分)**：該單位人員接話時，聆聽民眾陳述規劃疑義後，說明有關管理規則，供民眾參酌(38 分)。		
待改進事項	建議該單位人員接聽電話時，能報明姓名(氏)更佳。(後續有另詢問，電話接聽人員為羅小姐)		

受測單位	高屏溪攔河堰管理中心	**總分**	94
受測電話	07-6523245		
測試時間	114 年 10 月 13 日 10 時 22 分		
測試內容	詢問專案資訊		
優點	該單位人員(葉小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」等問候語，於聆聽民眾詢問事項後，接續提供有關資訊。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」。該員接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(19 分)**：電話鈴響 4 秒內應答(12 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」等問候語(15 分)；結束時，使用禮貌性用語「掰掰」，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(38 分)**：該單位人員接聽時，於聆聽民眾提問專案疑義後，說明有關辦理方式，提供民眾所需資訊 (38 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	甲仙攔河堰管理中心	**總分**	93
受測電話	07-6753407		
測試時間	114 年 10 月 13 日 10 時 25 分		
測試內容	詢問計畫資訊		
優點	該單位人員(陳小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」等問候語。聆聽民眾詢問後，即協助說明有關資訊。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」等。該員接話時語調謙和。		
評分基準	1. 接聽速度**(19 分)**：電話鈴響 4 秒內應答(12 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(37 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」等問候語(15 分)；結束時，說「掰掰」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調謙和(12 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，於聆聽民眾詢問計畫疑義後，接續說明相關管理情形，提供民眾參酌(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	多元水資源管理中心	**總分**	94
受測電話	07-6166137#2604		
測試時間	114 年 10 月 13 日 10 時 30 分		
測試內容	詢問業務資訊		
優點	該單位人員(蕭小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，說「您好」等問候語。先聆聽民眾詢問後，即協助提供明確回應。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」等。該員接話時語調熱誠。		
評分基準	4. 接聽速度**(18 分)**：電話鈴響 5 秒內應答(11 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 5. 電話禮貌**(39 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」問候語(15 分)；結束時，說「掰掰」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話(10 分)；接話時語調熱誠(14 分)。 6. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，於聆聽民眾提問業務疑義後，說明有關規劃概況，供民眾參酌(37 分)。		
待改進事項	無。		

經濟部水利署南區水資源分署114年度10月份為民服務電話禮貌測試結果一覽表

單位 測試項目		曾文總機	燕巢總機	計畫科	水文科	工務科	經管科	資產科	養護科	品管科	秘書室	人事室	主計室	政風室	曾文之眼	收費站	曾管中心	阿管中心	牡管中心	高管中心	甲管中心	多元水資源管理中心
總機	1、接聽速度(30分)	28	28																			
	2、電話禮貌(70分)	70	70																			
業務單位	3、接聽速度(20分)			18	18	18	19	18	19	18	18	19	18	18	19	18	19	18	18	19	19	18
	4、電話禮貌(40分)			39	37	37	37	37	37	37	35	37	37	39	37	37	35	37	35	37	37	39
	5、答話內容(40分)			38	37	37	37	37	38	37	38	38	38	37	37	36	36	37	38	38	37	37
總分(100分)		98	98	95	92	92	93	92	94	92	91	94	93	94	93	91	90	92	91	94	93	94
排名3		1	1	2																		