經濟部水利署南區水資源分署115年度3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	115年3月10日9時35分		
測試內容	詢問分機資訊		
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	115 年 3 月 10 日 9 時 38 分		
測試內容	詢問轉接資訊		
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 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	計畫科	**總分**	94
受測電話	07-6166137#1209		
測試時間	115 年 3 月 10 日 9 時 42 分		
測試內容	詢問公告資訊		
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」等問候語。於聆聽民眾詢問事項後，即提供明確解說。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 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」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**(37 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾詢問公告疑義後，接續說明處理期程，提供民眾參酌(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	水文科	**總分**	93
受測電話	07-6166137#1307		
測試時間	115 年 3 月 10 日 9 時 45 分		
測試內容	詢問維護資訊		
優點	該單位人員(◯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，即提供明確解說。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)**：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**(38 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾提問的維護疑義後，說明有關管理情形，解答民眾提問事項(38 分)。		
待改進事項	無。(電話接聽人員報明名字;同音字為志平)		

受測單位	工務科	**總分**	93
受測電話	07-6166137#1525		
測試時間	115 年 3 月 10 日 9 時 48 分		
測試內容	詢問業務資訊		
優點	該單位人員(吳小姐)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)，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，聆聽民眾詢問業務疑義後，解說目前工程概況，提供民眾相關資訊(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	經管科	**總分**	93
受測電話	07-6166137#1614		
測試時間	115 年 3 月 10 日 9 時 52 分		
測試內容	詢問計畫資訊		
優點	該單位人員(侯先生)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」問候語。於聆聽民眾陳述後，協助回應具體資訊。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**(17 分)**：電話鈴響 8 秒內應答(10 分)；業務單位無無人接聽情形(7 分)。 2. 電話禮貌**(39 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)；接話時語調熱誠(14 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾陳述計畫疑義後，回應相關業務配置，解答民眾詢問事項(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	資產科	**總分**	91
受測電話	07-6166137#2009		
測試時間	115 年 3 月 10 日 9 時 55 分		
測試內容	詢問用地資訊		
優點	該單位人員(◯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。先聆聽民眾陳述事項後，提供具體說明。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 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)**：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**(36 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾詢問用地疑義後，說明目前辦理情形，提供民眾參酌 (36 分)。		
待改進事項	無。(電話接聽人員報明名字;同音字為瑞隆)		

受測單位	養護科	**總分**	93
受測電話	06-5753251#6932		
測試時間	115 年 3 月 10 日 9 時 58 分		
測試內容	詢問管理資訊		
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)，於聆聽民眾陳述事項後，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**(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**(38 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾提問管理疑義後，解說有關執行規範，供民眾參酌 (38 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	品管科	**總分**	91
受測電話	07-6166137#2512		
測試時間	115 年 3 月 10 日 10 時 5 分		
測試內容	詢問規範資訊		
優點	該單位人員(黃小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名(氏)，使用「您好」問候語。於聆聽民眾陳述事項後，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 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**(36 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾陳述規範疑義後，協助說明有關資訊，提供民眾參酌(36 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	秘書室	**總分**	92
受測電話	07-6166137#1710		
測試時間	115 年 3 月 10 日 10 時 8 分		
測試內容	詢問申請資訊		
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」等問候語。於聆聽民眾陳述事項後，協助提供有關說明。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 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，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，聆聽民眾詢問申請疑義後，說明規劃情形，提供其參酌(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	人事室	**總分**	94
受測電話	06-5753251#5710		
測試時間	115 年 3 月 10 日 10 時 12 分		
測試內容	詢問人事資訊		
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。於聆聽民眾詢問後，提供明確解說。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)**：該單位人員先聆聽民眾詢問人事疑義後，能解說相關注意事項，供民眾參酌(38 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	主計室	**總分**	95
受測電話	06-5753251#5608		
測試時間	115 年 3 月 10 日 10 時 15 分		
測試內容	詢問核銷資訊		
優點	該單位人員(◯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。於聆聽民眾提問後，接續回應有關解說。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**(19 分)**：電話鈴響 4 秒應答(12 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**(37 分)**：該單位人員接話時，於聆聽民眾陳述核銷疑義後，解說處理流程供民眾參考(37 分)。		
待改進事項	無。(電話接聽人員報明名字;同音字為伯毅)		

受測單位	政風室	**總分**	90
受測電話	06-5753251#6107		
測試時間	115 年 3 月 10 日 10 時 18 分		
測試內容	詢問單位資訊		
優點	該單位人員(黃先生) 接聽電話時，清晰報明單位名稱，說「您好」問候語。於聆聽民眾詢問後，提供明確解說。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**(35 分)**：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱，說「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**(37 分)**：該單位人員接話時，聆聽民眾陳述單位疑義後，說明有關管理情形，提供其所需資訊(37 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，電話接聽人員為黃先生)		

受測單位	曾文之眼	**總分**	90
受測電話	06-5753436		
測試時間	115 年 3 月 10 日 10 時 20 分		
測試內容	詢問營運資訊		
優點	該單位人員(林先生)接聽電話時，清晰報明單位名稱，說「您好」等問候語。聆聽民眾詢問事項後，接續回應相關資訊。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**(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**(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」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，先聆聽民眾詢問營運疑義後，解說有關注意事項，提供民眾參酌(37 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，電話接聽人員為林先生)		

受測單位	收費站	**總分**	93
受測電話	06-5754026		
測試時間	115 年 3 月 10 日 10 時 24 分		
測試內容	詢問收費資訊		
優點	該單位人員(徐小姐) 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。於聆聽民眾陳述後，協助回應有關事項。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」、「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**(37 分)**：該單位人員接話時，聆聽民眾詢問收費疑義後，說明有關管理規定，供民眾參酌(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	曾文水庫管理中心	**總分**	94
受測電話	06-5753251#6209		
測試時間	115 年 3 月 10 日 10 時 28 分		
測試內容	詢問環教資訊		
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)，使用「您好」等問候語。於聆聽民眾諮詢事項後，接續說明有關資訊。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」。該員接話時語調熱誠。		
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**(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」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)；接話時語調熱誠(14 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，聆聽民眾詢問環教疑義後，說明業務執行方式，提供民眾資訊(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	阿公店水庫管理中心	**總分**	90
受測電話	07-6165641#3115		
測試時間	115 年 3 月 10 日 10 時 30 分		
測試內容	詢問業務資訊		
優點	該單位人員(林先生) 接聽電話時，清晰報明單位名稱，說「您好」等問候語。聆聽民眾陳述後，協助提供具體資訊。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**(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**(37 分)**：該單位人員接聽時，聆聽民眾提問業務疑義後，說明有關辦理情形，提供民眾參酌(37 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，電話接聽人員為林先生)		

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	115 年 3 月 10 日 10 時 33 分		
測試內容	詢問服務資訊		
優點	該單位人員(馬小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱，說「您好」問候語。接話時，於聆聽民眾詢問後，能提供明確資訊。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**(19 分)**：電話鈴響 4 秒應答(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，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**(37 分)**：該單位人員接話時，聆聽民眾詢問服務疑義後，回應有關場地管理方式，解答其詢問事項(37 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，電話接聽人員為馬小姐)		

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	115 年 3 月 10 日 10 時 36 分		
測試內容	詢問案件資訊		
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)，說「您好」等問候語，於聆聽民眾陳述事項後，接續解說有關資訊。結束時，使用禮貌性用語「掰掰」。該員接話時語調熱誠。		
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**(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」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)；接話時語調熱誠(14 分)。 3. 答話內容**(36 分)**：該單位人員接聽時，於聆聽民眾提問案件疑義後，說明申請程序提供民眾後續洽辦業務的依據(36 分)。		
待改進事項	無。(電話接聽人員報明名字;同音字為文真)		

受測單位	甲仙攔河堰管理中心	**總分**	94
受測電話	07-6753407		
測試時間	115 年 3 月 10 日 10 時 40 分		
測試內容	詢問管理資訊		
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。聆聽民眾洽詢後，接續說明有關資訊。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」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)；接話時語調熱誠(14 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，於聆聽民眾詢問管理疑義後，協助說明業務規劃回應民眾詢問事項(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	多元水資源管理中心	**總分**	92
受測電話	07-6166137#2602		
測試時間	115 年 3 月 10 日 10 時 43 分		
測試內容	詢問單位資訊		
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。於聆聽民眾洽詢後，協助解說有關資訊。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	4. 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)。 5. 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)，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)；接話時語調謙和(12 分)。 6. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接話時，於聆聽民眾洽詢的單位疑義後，能說明有關處理程序，提供民眾參酌(37 分)。		
待改進事項	無。		

經濟部水利署南區水資源分署115年度3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	19	17	18	18	18	18	19	19	18	18	19	18	18	19	19	18	18
	4、電話禮貌(40分)			39	37	37	39	37	37	37	37	37	39	35	35	37	39	35	35	39	39	37
	5、答話內容(40分)			37	38	37	37	36	38	36	37	38	37	37	37	37	37	37	37	36	37	37
總分(100分)		98	98	94	93	93	93	91	93	91	92	94	95	90	90	93	94	90	91	94	94	92
排名3		1	1										2									