經濟部水利署南區水資源分署 115 年度 4 月份
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

<table>
<tr><td>受測單位</td><td>總機(曾文辦公區)</td><td rowspan="2">總分</td><td rowspan="2">98</td></tr>
<tr><td>受測電話</td><td>06-5753251#9</td></tr>
<tr><td>測試時間</td><td colspan="3">115 年 4 月 15 日 15 時 20 分</td></tr>
<tr><td>測試內容</td><td colspan="3">詢問分機資訊</td></tr>
<tr><td>優點</td><td colspan="3">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。</td></tr>
<tr><td>評分基準</td><td colspan="3">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)。</td></tr>
</table>

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 4 月 14 日 10 時 8 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 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**	93
受測電話	07-6166137#1204		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 11 分		
測試內容	詢問案件資訊		
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。於聆聽民眾詢問事項後，能具體回應。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**(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)**：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，先聆聽民眾詢問案件疑義後，協助說明有關管理概況，提供民眾參酌 (37 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	115 年 4 月 14 日 10 時 14 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」問候語。於聆聽民眾提問後，接續明確解說。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 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)，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，先聆聽民眾陳述公告疑義後，說明相關查閱途徑，解答民眾提問事項(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	工務科	**總分**	92
受測電話	07-6166137#1531		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 17 分		
測試內容	詢問工程資訊		
優點	該單位人員(謝小姐)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，協助提供相關資訊。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 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，聆聽民眾詢問工程疑義後，回應相關作業情形，解答民眾提問事項(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	經管科	**總分**	95
受測電話	07-6166137#1607		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 20 分		
測試內容	詢問水權資訊		
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」問候語。於聆聽民眾陳述後，協助說明具體資訊。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**(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)**：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**(38 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾陳述水權疑義後，說明有關申請程序及窗口，提供民眾參酌的依據(38 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	資產科	**總分**	91
受測電話	07-6166137#2010		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 24 分		
測試內容	詢問財物資訊		
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」等問候語。於聆聽民眾詢問事項後，提供有關回應。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 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)，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，先聆聽民眾詢問財物疑義後，說明相關處理期程，解答民眾提問資訊 (36 分)。		
待改進事項	無。(電話接聽人員報明名字;同音字為敏成)		

受測單位	養護科	**總分**	93
受測電話	06-5753251#6911		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 28 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)，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 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**(38 分)**：該單位人員接話時，先聆聽民眾提問業務疑義後，解說辦理情形，解答民眾提問事項(38 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	品管科	**總分**	91
受測電話	07-6166137#2507		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 31 分		
測試內容	詢問單位資訊		
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。於聆聽民眾詢問事項後，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，先聆聽民眾陳述單位疑義後，協助說明管理概況，提供民眾參酌(36 分)。		
待改進事項	無。(電話接聽人員報明名字;同音字為俊玲)		

受測單位	秘書室	**總分**	92
受測電話	06-5753251#6310		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 34 分		
測試內容	詢問事務資訊		
優點	該單位人員(張小姐) 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，能協助明確回應。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，聆聽民眾詢問事務疑義後，解說辦理情形以回應詢問事項(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	人事室	**總分**	93
受測電話	06-5753251#5708		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 38 分		
測試內容	詢問公告資訊		
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」等問候語。於聆聽民眾詢問後，能協助明確回應。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」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公告疑義後，能說明管理概況及洽辦窗口，提供民眾參酌(38 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	主計室	**總分**	92
受測電話	06-5753251#5610		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 41 分		
測試內容	詢問作業資訊		
優點	該單位人員(陳先生)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**(37 分)**：該單位人員接話時，於聆聽民眾詢問作業疑義後，說明有關注意事項，提供其所需資訊(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	政風室	**總分**	91
受測電話	06-5753251#6103		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 45 分		
測試內容	詢問案件資訊		
優點	該單位人員(蔡先生) 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**(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」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，聆聽民眾陳述案件疑義後，說明業務辦理情形，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，電話接聽人員為蔡先生)		

受測單位	曾文之眼	**總分**	92
受測電話	06-5753436		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 48 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。聆聽民眾詢問事項後，能協助明確回應。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 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」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，先聆聽民眾詢問管理疑義後，回應有關管理概況，解答民眾提問事項(37 分)。		
待改進事項	無。		

受測單位	收費站	**總分**	93
受測電話	06-5754026		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 50 分		
測試內容	詢問優待資訊		
優點	該單位人員(林小姐) 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，聆聽民眾詢問優待疑義後，說明有關注意事項，提供民眾參酌(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#6210		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 55 分		
測試內容	詢問服務資訊		
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)，使用「您好」等問候語。於聆聽民眾諮詢事項後，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，聆聽民眾詢問服務疑義後，回應相關作業情形，解答民眾詢問事項(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#9		
測試時間	115 年 4 月 14 日 10 時 58 分		
測試內容	詢問水庫資訊		
優點	該單位人員(邱先生) 接聽電話時，清晰報明單位名稱，說「您好」等問候語。聆聽民眾陳述事項後，能協助提供明確回應。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，聆聽民眾提問水庫疑義後，說明業務執行方式，回應民眾詢問事項(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，電話接聽人員為邱先生)		

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 4 月 14 日 11 時 2 分		
測試內容	詢問窗口資訊		
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，於聆聽民眾陳述後，接續回應相關資訊。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，聆聽民眾詢問窗口疑義後，解說有關執行規範，回應其所詢問事項(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**	92
受測電話	07-6523245		
測試時間	115 年 4 月 14 日 11 時 5 分		
測試內容	詢問管理資訊		
優點	該單位人員(李小姐) 接聽電話時，清晰報明單位名稱，說「您好」等問候語，於聆聽民眾詢問事項後，接續解說有關辦理情形。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 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，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)；接話時語調熱誠(14 分)。 3. 答話內容**(37 分)**：該單位人員接聽時，於聆聽民眾提問管理疑義後，說明業務辦理情形，回應民眾詢問事項(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，電話接聽人員為李小姐)		

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 4 月 14 日 11 時 10 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。聆聽民眾陳述事項後，接續提供說明。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，於聆聽民眾詢問計畫疑義後，協助說明管理概況，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 4 月 14 日 11 時 13 分		
測試內容	詢問營運資訊		
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。於聆聽民眾詢問後，提供明確資訊。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**(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)。 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**(38 分)**：該單位人員接話時，於聆聽民眾洽詢的營運疑義後，說明業務執行方式以解答其詢問事項(38 分)。		
待改進事項	無。		

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