

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 工務課 受測人員： 余福恭
 通話時間： 8 月 12 日 10 時 19 分 受測電話： 03-4712001 分機 34

測試內容 (總分100分)	果 分數
一、接話速度 (30分)	30
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)	20
2.業務單位無人接聽之情形：(若有人接聽電話，本項最多給10分)	10
3.3次無人接聽(0分)	
二、電話禮貌(40分)	38
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)	4
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)	4
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候語。(4分)	4
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)	4
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)	4
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)	18
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)	18
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)	
* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)	
* 語調粗暴。(0分)	
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	14
甲·業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽	0
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)	
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-30分)	
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)	
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)	
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)	
乙·非業務承辦人代接電話	14
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)	
* 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。(25分-30分)	
* 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。(19分-24分)	
* 逕為簡單答復，無法即時處理(如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。(13分-18分)	14
* 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形(如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」(6分-12分)	
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)	
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)	
總分	82

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
工務課	82	110.08.12 10:19	03-4712001 #34 余福恭先生	請問滯洪池有什麼功能呢？	該員接聽時說：「喂，工務課，余福恭，您好！」瞭解來電者需求後，表示自身承辦業務為挖隧道相關，滯洪池非其主辦業務，需詢問其他人。	該員未即時處理，建議能協助轉接電話，或協助詢問及告知應詢問哪個課室。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 石門水庫運轉中心及各票站

受測人員：

曾光緯

通話時間： 8 月 20 日 16 時 20 分 受測電話： 03-380-5624

分機

測試內容 (總分100分)						
一、接話速度 (30分)						
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)						
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)						
3.3次無人接聽(0分)						
二、電話禮貌(40分)						
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)						
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)						
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)						
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)						
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)						
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)						
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)						
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)						
* 語調急躁、不耐煩。(1-7分)						
* 語調粗暴。(0分)						
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。						
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽						
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)						
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-30分)						
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)						
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)						
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)						
乙.非業務承辦人代接電話						
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)						
* 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。(25分-30分)						
* 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。(19分-24分)						
* 逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。(13分-18分)						
* 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」(6分-12分)						
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)						
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)						
總分						
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事

石門水庫 運轉中心 及各票站	92	110.08.20 16:20	03-380-5624 曾光緯先生	請問現在有 入園人數限 制嗎？	該員接聽時說 ：「喂！中庄 管理站，您好 ！」瞭解來電 者需求後，表 示就中庄調整 池部分，是沒 有入園人數的 限制，並額外 提醒園區內玻 璃步道未開放 ，及園區內有 較多單行道需 注意。	該員接聽時未幸 、
----------------------	----	--------------------	----------------------	-----------------------	---	--------------

無

果

分數

28

18

10

36

4

0

4

4

4

20

20

28

28

28

0

92

項

報明姓氏

資產課	88	110.08.11 14:58	03-4712001 #416 蔡彥文先生	如何得知北水局有國有房(地)標租訊息?又如何取得招標、投標文件?	該員接聽時說：「資產課，敝姓蔡，您好！」瞭解來電者需求後，表示北水局很少有土地在標租，相關內容在全球資訊網上可供查詢。	該員無待改進
-----	----	--------------------	-----------------------------	----------------------------------	---	--------

事項。

總機	90	110.08.11 15:31	03-4712001 #9 林先生	請問滯洪池 是北水局負 責的業務嗎? (家住桃園市 八德區,有 大滯洪池)	該員接聽時說 ：「北水局, 您好!敝姓林 ,很高興為您 服務!」瞭解 來電者需求後 ,表示相關問 題詢問經管課 可能較清楚, 並協助轉接經 管課#637。 (轉接失敗)	該員無待改進 電話轉接失敗 知承辦人分機 轉接時可一併 人姓氏,再行轉 免轉接失敗。
----	----	--------------------	-------------------------	--	---	---

9

果

分數

29

19

10

38

4

4

4

4

4

18

18

23

23

23

0

90

項

事項。

· 雖有告
· 但建議
告知承辦
專接，避

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 計畫課 受測人員： 黃裕哲
 通話時間： 8 月 11 日 15 時 1 分 受測電話： 03-4712001 分機

測試內容 (總分100分)						
一、接話速度 (30分)						
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)						
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)						
3.3次無人接聽(0分)						
二、電話禮貌(40分)						
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)						
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)						
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)						
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)						
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)						
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)						
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)						
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)						
* 語調急躁、不耐煩。(1-7分)						
* 語調粗暴。(0分)						
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。						
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽						
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)						
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-30分)						
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)						
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)						
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)						
乙.非業務承辦人代接電話						
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)						
* 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。(25分-30分)						
* 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。(19分-24分)						
* 逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。(13分-18分)						
* 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」(6分-12分)						
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)						
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)						
總分						
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事

計畫課	86	110.08.11 15:01	03-4712001 #303 黃裕哲先生	請問北水局目前有哪些 前瞻計畫呢？	該員接聽時說：「計畫課您好！」瞭解來電者需求後，表示阿姆坪防淤隧道，即是前瞻計畫的一例。詳情可以看阿姆坪防淤隧道的官網。	該員接聽時未幸。
-----	----	--------------------	-----------------------------	----------------------	--	----------

報明姓氏

總機	93	110.08.12 10:46	03- 47120001#9 林先生	請問哪裡可 以看到石門 水庫的即時 水情？	該員接聽時說 ：「北水局， 您好！敝姓林 ，很高興為您 服務」瞭解來 電者需求後， 表示官網上便 有相關資訊， 而若要更詳細 的資訊則可以 打去石門水庫 管理中心詢問 。	該員無待改進
----	----	--------------------	--------------------------	--------------------------------	---	--------

事項。

養護課	94	110.08.11 15:31	03-4712001 #435 楊書萍小姐 03-4712001 #441 蕭雅萍小姐	從哪裡可以 獲得水庫淤 積工程的相 關資訊?	楊小姐接聽時 說：「養護課 ，書萍，您好 ！」瞭解來電 者需求後，表 示承辦人為分 機441蕭小姐 ，並協助轉接 。 蕭小姐接聽時 說：「喂，您 好！」瞭解來 電者需求後， 表示目前有使 用挖裝、抽泥 浚漂等方式， 並且會將清淤 出來的淤積物 做各式妥善運 用。	楊小姐無待改 蕭小姐接聽時 位與姓氏。
-----	----	--------------------	--	---------------------------------	--	---------------------------

佳事項。
未報明單

保育課	94	110.08.11 15:37	03-4712001 #608 梁昕茹小姐	請問如何查詢某個地點是否在水資源保護區？	該員接聽時說：「喂，保育課，您好！」瞭解來電者需求後，表示在北區水資源官網首頁，申請服務的部分，點進去即可查詢。	該員接聽時未報明姓氏。
-----	----	--------------------	-----------------------------	----------------------	--	-------------

經管課	93	110.08.11 15:40	03-4712001 #631 王鼎堯先生	請問想在自 己的農地上 挖池塘，有 需要申請水 權嗎？	該員接聽時說 ：「喂，經管 課，您好！」 瞭解來電者需 求後，表示需 要看地區和詳 細情形而定， 例如屬於地面 水且有收益情 況就要申請水 權，而若是水 井地下水則有 地方政府管理 。	該員接聽時未幸 。
-----	----	--------------------	-----------------------------	---	---	--------------

報明姓氏

主計室	90	110.08.11 15:43	03-4712001 #705 陳麗芳小姐 03-4712001 #710 林俊元先生	請問水資源 作業基金的 公益支出運 用對象及運 用項目是什 麼？	陳小姐接聽時 說：「喂，主 計室，麗芳， 您好！」瞭解 來電者需求後 ，表示承辦人 為分機710林 先生，並協助 轉接。 林先生接聽時 說；「喂，主 計室，您好！ 」瞭解來電者 需求後，表示 補助對象為北 區水資源局管 理範圍內之鄉 鎮區公所。	陳小姐無待改 林先生接聽時 氏。
-----	----	--------------------	--	---	---	------------------------

佳事項。
未報明姓

政風室	92	110.08.11 15:46	03-4712001 #813 劉丕清先生	請問北水局目前還有在做「廉政為民服務問卷調查研究報告」嗎？(因為網路上有看到104年和106年的報告，好奇還有沒有後續資訊。)	該員接聽時說：「政風室，您好！」瞭解來電者需求後，表示目前仍有在做此報告，若想查詢可在官網中之廉政透明專區中之子項廉政研究項目，即可觀看。	劉先生接聽時 氏。
-----	----	--------------------	-----------------------------	---	---	--------------

未報明姓

人事室	95	110.08.11 15:48	03-4712001 #803 王裕鈴小姐 03-4712001 #802 陳嫵如小姐	請問如何得知北水局的徵人訊息?	王小姐接聽時說：「喂，人事室裕鈴，您好！」瞭解來電者需求後，表示將協助轉接承辦小姐，請稍等。 陳小姐接聽時說：「人事室，嫵如，您好！」瞭解來電者需求後，表示可以到官網的布告欄中查詢。	王小姐無待改刻 陳小姐無帶改刻
-----	----	--------------------	--	-----------------	--	--------------------

佳事項。

佳事項。

秘書室	91	110.08.11 15:50	03-4712001 #525 邱鳳琴小姐	請問目前有 開放局史館 參觀嗎？	該員接聽時說 ：「您好，秘 書室，我是鳳 琴。」瞭解來 電者需求後， 表示目前沒有 開放參觀，並 主動請來電者 留下聯絡電話 ，請承辦人回 電。	該員無待改進事
-----	----	--------------------	-----------------------------	------------------------	--	---------

事項。

寶二水庫 管理中心	83	110.08.11 15:56	03-5805729 #109 黃淑瑤小姐	請問寶二水庫的環湖步道目前有做人數限制嗎?	該員接聽時說：「管理中心，您好！」瞭解來電者需求後，主動協助轉接承辦人傅先生。(轉接失敗)	該員接聽時未幸。 電話轉接失敗知承辦人姓氏轉接時可一併告知人分機，再行轉接免轉接失敗。
--------------	----	--------------------	-----------------------------	-----------------------	---	--

109

果
分數
30
20
10
35
4
0
4
4
4
4
19
19
18
0
18
18
83
項

報明姓氏

· 雖有告
· 但建議
告知承辦
專接 · 避

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 石門水庫管理中心 受測人員： 陳慧玲
 通話時間： 8 月 11 日 15 時 53 分 受測電話： 03-4712000 分機

測試內容 (總分100分)						
一、接話速度 (30分)						
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)						
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)						
3.3次無人接聽(0分)						
二、電話禮貌(40分)						
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)						
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)						
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)						
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)						
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)						
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)						
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)						
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)						
* 語調急躁、不耐煩。(1-7分)						
* 語調粗暴。(0分)						
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。						
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽						
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)						
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-30分)						
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)						
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)						
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)						
乙.非業務承辦人代接電話						
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)						
* 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。(25分-30分)						
* 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。(19分-24分)						
* 逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。(13分-18分)						
* 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」(6分-12分)						
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)						
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)						
總分						
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事

石門水庫 管理中心	80	110.08.11 15:53	03-4712000 #214 陳慧玲小姐	請問石門水 庫大概什麼 時候會洩洪 ？	該員接聽時說 ：「石管中心 ，您好！」瞭 解來電者需求 後，表示並非 承辦人所以不 清楚，但經測 試員詢問告知 承辦人為分機 #207。	該員接聽時未 。該員未主動協 轉接承辦人員 主動轉接，或 承辦人居家辦 再撥。
--------------	----	--------------------	-----------------------------	------------------------------	---	--

214

果
分數
30
20
10
34
4
0
4
4
4
4
18
18
16
0
16
16
80
項

報明姓氏

功來電者

· 建議能

告知目前

公請改日

測試日期	測試時間	單位	電話	分機	姓氏
110.08.12 10:19		工務課	03-4712001	34	余福恭
110.08.20 16:20		石門水庫運轉中心及各票站	03-380-5624	無	曾光緯
110.08.11 14:58		資產課	03-4712001	416	蔡彥文
110.08.11 15:31		總機	03-4712001	9	林先生
110.08.11 15:01		計畫課	03-4712001	303	黃裕哲
110.08.12 10:46		總機	03-4712001	9	林先生
110.08.11 15:31		養護課	03-4712001	435	楊書萍
110.08.11 15:37		保育課	03-4712001	608	梁昕茹
110.08.11 15:40		經管課	03-4712001	631	王鼎堯
110.08.11 15:43		主計室	03-4712001	705	陳麗芳
110.08.11 15:46		政風室	03-4712001	813	劉丕清
110.08.11 15:48		人事室	03-4712001	803	王裕鈴
110.08.11 15:50		秘書室	03-4712001	525	邱鳳琴
110.08.11 15:53		石門水庫管理中心	03-4712000	214	陳慧玲
110.08.11 15:56		寶二水庫管理中心	03-5805729	109	黃淑瑤

Q1.接應速度	Q2.答話禮貌	Q3.服務品質	總分	備註
30	38	14	82	82
28	36	28	92	92
30	36	22	88	88
29	38	23	90	90
30	32	24	86	86
30	37	26	93	93
28	36	30	94	94
29	36	29	94	94
30	35	28	93	93
25	37	28	90	90
28	35	29	92	92
30	39	26	95	95
28	39	24	91	91
30	34	16	80	80
30	35	18	83	83