

**經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年5月26日15時09分	總機 45	95	<p>總機人員接聽電話迅速，鈴響2聲即接聽。有清晰報明機關名稱，說「您好」問候語，語調謙和、熱誠。先過濾確認洽辦單位與對象，告知將轉接之分機號碼。轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」、「再見」之禮貌用語。</p> <p>業務單位接聽電話迅速，人員接話時之語調謙和、熱誠。業務單位人員接聽通電話時，說「您好」等問候語。結束時，有道再見禮貌性用語，並讓來電先掛電話。解說詳盡，能具體、清楚及明確答復。</p>	業務單位接聽電話時，未報明單位名稱或姓名。
		經管課 50			
北區水資源局	104年6月8日15時0分	總機 41	94	<p>總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」等問候語。結束時有禮貌性用語，轉接電話時並告知分機號碼說「請稍候」，接聽態度謙和。</p> <p>業務單位接聽時，有清晰報明單位名稱，說「您好」等問候語，結束時，有說「謝謝」並讓來電先掛電話。語調親切，對所詢問的問題具體答復。</p>	<p>總機人員鈴響3聲接聽電話，速度仍有改善空間；未確認過濾對象逕行轉接。</p> <p>業務單位鈴響4聲接聽電話，速度仍有改善空間。</p>
		秘書室 53			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年3月11日09時40分	總機 45	94	<p>總機人員接聽電話迅速，鈴響 2 聲即接聽。有清晰報明機關名稱，說「您好」問候語，接聽語調謙和、熱誠。有先簡單過濾洽辦單位，告知將轉接電話之分機號碼。轉接電話時，有說「幫您轉接，請稍候」之禮貌用語，結束時有道再見。</p> <p>業務單位人員接話時之語調謙和、熱誠。接聽電話時，說「您好」等問候語。結束時，有道再見禮貌性用語，並讓來電先掛電話。解說詳盡，能具體、清楚及明確答復。</p>	業務單位電話鈴響 3 聲才接聽，有改善空間。接聽電話時，未報明單位名稱。
		石岡壩 49			
中區水資源局	104年04月22日09時55分	總機 45	93	<p>總機接聽電話迅速，鈴響 2 聲即接聽。有清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知將轉接電話之業務單位，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道再見，語調謙和熱誠。</p> <p>業務單位接聽迅速時，說「您好」等問候語，結束通話時，有禮貌性問候語，並讓來電者先掛電話。語調謙和、熱誠。</p>	業務單位人員接聽電話時未報明單位名稱或自己姓名（氏）。對於來電者所詢問題可更加具體答復。
		經管課 48			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年3月11日09時30分	總機 45	95	<p>總機人員電話鈴響 2 聲即接聽。有清晰報明機關名稱，說「您好」問候語，語調謙和、熱誠。先過濾確認洽辦單位，告知將轉接電話之分機號碼。轉接電話時，有說「幫您轉接，請稍候」之禮貌用語，結束時有道再見。</p> <p>業務單位接聽電話迅速，鈴響 2 聲即接聽，說「您好」等問候語。語調謙和、熱誠。結束時，有道再見並讓來電先掛電話。解說詳盡，能具體、清楚及明確答復。</p>	業務單位接聽電話時未報明單位名稱。
		曾管中心 50			
南區水資源局	104年5月4日11時16分	總機 45	96	<p>總機人員接聽電話迅速，鈴響 2 聲即接聽。清晰報明機關名稱說「您好」，語調謙和、熱誠。有簡單過濾，告知將轉接電話之分機號碼，說「幫您轉接，請稍候」，結束時有道再見。</p> <p>業務單位鈴響 2 聲即接聽，接聽迅速。語調謙和、熱誠。清晰報明單位並問好。結束時，有道再見並讓來電先掛電話。</p>	業務單位解說可再詳盡些。
		經管課 51			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年5月5日9時30分	總機 41	95	<p>總機人員接聽電話迅速，鈴響2聲即接聽。有說「您好」問候語，接受來電者簡單陳述過濾，結束時有道再見禮貌性結束語。有告知將轉接之業務單位，說「請稍候」。</p> <p>業務單位接聽電話迅速，鈴響2聲即接聽，接話時之語調謙和、熱誠。接聽電話時，清晰報明單位，並說「您好」等問候語。結束時，有道再見並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員未報明機關名稱。接聽語調平淡，可更加熱誠。</p> <p>業務單位解說可再詳盡些。</p>
		管理課 54			
第一河川局	104年5月27日14時25分	總機 42	87	<p>總機人員鈴響1聲內迅速接聽電話並清晰報明單位，說「您好」等問候語。轉接電話時告知將轉接之單位及分機號碼，說「幫您轉接，請稍候」，結束通話時，有說「再見」等禮貌性結束語。語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽時有清晰報明單位名稱，說「您好」等問候語，結束通話時，有說「謝謝」禮貌性用語。語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員未簡單過濾確認洽辦單位與對象。</p> <p>業務單位電話鈴響7聲始接聽，有改善空間。對於來電者所詢問題，解說還可以更詳盡一些。</p>
		秘書室 45			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年5月4日11時35分	總機 45	97	<p>總機人員接聽電話迅速，鈴響 2 聲即接聽。清晰報明機關名稱，說「您好」問候語，接聽語調謙和、熱誠。接話時能過濾來電者問題，確認洽辦單位，且結束通話時，有說禮貌性用語，告知將轉接電話之分機號碼，說「幫您轉接，請稍候」之禮貌用語。</p> <p>業務單位接聽電話迅速，電話鈴響 2 聲即接聽。接聽時清晰報明單位，並說「您好」等問候語。結束時，有道再見等禮貌性用語，並讓來電先掛電話。語調謙和熱誠。</p>	業務單位承辦人對於來電者所詢問題，解說還可以更詳盡一些。
		管理課 52			
第二河川局	104年6月5日9時50分	總機 42	88	<p>總機人員電話鈴響 2 聲即接聽，清晰報明單位，並說「您好」等問候語。接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位與對象，轉接電話時說「幫您轉接，請稍候」。語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，說「您好」等問候語，結束通話時，有說「謝謝」禮貌性用語。語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員轉接電話時，未告知將轉接之單位及分機號碼即行轉接。結束時未說「再見」等禮貌性用語。</p> <p>業務單位未報明單位名稱。對於來電者所詢問題，解說還可以更詳盡一些。</p>
		人事室 46			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年5月28日10時29分	總機 43	90	<p>總機人員電話鈴響 2 聲即接聽，清晰報明單位，並說「您好」等問候語。接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位與對象，告知將轉接之單位及分機號碼，轉接電話時說「幫您轉接，請稍候」。語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽時有清晰報明單位名稱，說「您好」等問候語，結束通話時，有說「謝謝」禮貌性用語。語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員結束對話時，未道再見等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位電話鈴響 6 聲始接聽，有改善空間。對於來電者所詢問題，解說還可以更詳盡一些。</p>
		管理課 47			
第三河川局	104年6月8日16時0分	總機 43	92	<p>總機人員鈴響 2 聲即接聽電話，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，告知將轉接之電話分機；轉接時說「幫您轉接業務主管人員轉接，請稍候」，語調態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時有問好，對所詢問題，解說詳盡且具體明確答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。</p>	<p>總機人員結束時未用禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員電話鈴響 3 聲接聽，有改進空間，未報明單位名稱或自己姓氏(名)。</p>
		管理課 49			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年5月19日11時48分	總機 44	95	總機人員接聽迅速，清晰報明單位並說您好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，接聽態度謙和熱誠，結束時有道再見等結束語，轉接電話時說「幫您轉接請稍候」。	無設電話語音系統，直接由總機人員接聽，在轉接時未告知轉接之分機即行轉接。 非業務承辦人員代接，僅告知承辦人員因公出並留下承辦人聯絡電話。
		規劃課 51		業務單位接聽迅速，接聽時清晰報明單位並說您好，態度謙和熱誠，結束時說再見等禮貌性用語。	
第四河川局	104年6月2日15時20分	總機 44	96	總機人員鈴響 2 聲即接聽電話，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」，結束時有說禮貌性用語，接聽態度謙和熱誠。	總機人員轉接時未說明分機號碼即行轉接。 業務單位接聽語調可再熱誠些。
		秘書室 52		業務單位電話鈴響 2 聲即接聽並報明單位名稱問好，對所詢問問題，能解說詳盡且具體明確答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年5月14日11時17分	總機 41	96	總機人員接聽迅速，清晰報明單位，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知轉接之承辦人員並說請稍候，結束時有道再見等結束語。	總機人員未說「您好」等問候語，語調平淡應可再熱誠些。
		管理課 55		承辦單位接聽迅速，能清晰報明單位說您好，語調謙和熱誠解說詳盡能具體明確答覆，結束時有道謝謝再見。	
第五河川局	104年6月5日15時20分	總機 41	83	總機人員鈴響 2 聲即接聽電話，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」。	總機人員未告知分機號碼即行轉接，結束時未道再見或其他禮貌性結束語。語調可再加熱誠。
		秘書室 42		業務單位能清晰報明單位並問好，結束時有說「再見」等禮貌性用語。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年3月12日15時16分	總機 43	94	<p>總機人員接聽電話迅速，能清晰報明機關名稱並問好，過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及專線電話號碼，說「幫您轉接，請稍候」，結束時，並於轉接單位忙線中向來電者委婉說明，「對不起，○小姐正在電話中，請稍候再撥」接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位接聽迅速，能清晰報明單位名稱並問好，結束時有禮貌性用語，態度謙和熱誠。</p>	<p>電話語音系統總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。</p> <p>非業務承辦人代接電話，逕為簡單答復，無法即時處理。</p>
		秘書室 51			
第六河川局	104年5月14日16時13分	總機 43	96	<p>總機人員接聽迅速，清晰報明單位並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，態度謙和有禮，並明確告知業務承辦人員，轉接時說「請稍候」，結束時有道再見。</p> <p>業務單位承辦人員接聽迅速，清晰報明單位並說您好，接話態度謙和有禮，結束時有說謝謝。</p>	<p>總機代號設於最後，需聽完全部語音說明才能獲知總機代號。</p> <p>業務單位解說可再詳盡明確些。</p>
		管理課 53			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年3月12日16時02分	總機 43	94	<p>總機人員能清晰報明機關名稱並問好，語調熱誠。能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦單位分機號碼。語調謙和、熱誠，轉接時說「幫您轉接，請稍候」，結束時有道再見。</p> <p>業務單位承辦人員接聽電話迅速並清晰報明單位名稱問好。結束通話時，有說禮貌性用語。</p>	<p>總機人員電話鈴響 4 聲接聽，速度仍有改善空間。</p> <p>承辦人員接話時之態度語調可更加謙和、熱誠。針對所詢問題解說可更加詳盡。</p>
		秘書室 51			
第七河川局	104年6月5日15時20分	總機 43	91	<p>總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予告知該單位電話號碼，說幫您轉接，通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽電話時清晰報明單位名稱並問好，結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員電話鈴響 4 聲接聽，速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位電話鈴響 4 聲接聽，速度仍有改善空間。接話時之語調可更加熱誠，解說可更加詳盡。</p>
		管理課 48			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年4月20日11時26分	總機 36	89	總機人員接聽電話迅速，鈴響1聲即接聽，有說「您好」等問候語，接話時能過濾來電者問題，確認洽辦單位。	總機人員未清晰報明機關名稱，轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，且未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時未道再見，語調平淡可更加親切。 業務單位人員解說可更詳盡些。
		秘書室 53		承辦人員接聽電話迅速，能清晰報明單位名稱並問好。結束通話時，有說禮貌性用語。語調謙和熱誠。	
第八河川局	104年6月5日16時35分	總機 45	95	總機人員接聽電話迅速，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予告知該單位電話號碼，說「幫您轉接」，通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。	業務單位人員接聽電話時，語調可更加熱誠，解說可更加詳盡些。
		管理課 50		業務單位人員接聽電話迅速，有清晰報明單位名稱並問好，結束通話時，有說「再見」等問候語。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年04月22日10時00分	總機 42	93	<p>總機人員接聽電話迅速，鈴響1聲即接聽，說「您好」等問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述，確認洽辦單位或對象。且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道再見。語調謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話接聽迅速，電話鈴響1聲即接聽，能清晰報明單位名稱並問好。接話時之語調謙和、熱誠。結束時有說「謝謝」並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員接聽電話時，只說服務台您好，未清晰報明機關名稱。</p> <p>業務單位人員對於來電者所詢問題解說，可更具體、詳盡答復。</p>
		秘書室 51			
第九河川局	104年6月5日14時50分	總機 45	95	<p>總機人員接聽電話迅速，有清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予告知該單位電話號碼，轉接時說「幫您轉接請稍候」，通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽電話迅速，有清晰報明單位名稱並問好，結束通話時，有說「再見」等問候語。</p>	業務單位人員接聽電話語調可更熱誠，解說可更加詳盡些。
		管理課 50			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年5月22日16時10分	總機 43	93	<p>總機人員接聽電話迅速，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，先接受來電者簡單陳述並予告知該單位電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位電話鈴響1聲即接聽並報明機關名稱問好，雖非業務承辦人，但能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，語調謙和。</p>	<p>總機人員結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員通話結束時，未有禮貌性用語，並讓來電先掛電話。</p>
		管理課 50			
第十河川局	104年6月2日10時40分	總機 41	89	<p>總機人員接聽電話，清晰報明機關並問好，先接受來電者簡單陳述且告知轉接課室，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話語調親切、熱誠，有說「您好」等問候語且解說非常詳盡，詢問者能充分了解，結束時，有說「再見」禮貌性用語，語調謙和熱誠。</p>	<p>總機人員電話鈴響4聲接聽，速度仍有改善空間。結束通話時未有禮貌性結束用語。</p> <p>業務單位電話鈴響4聲接聽，速度仍有改善空間，接話時未報明單位名稱。</p>
		工務課 48			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 1-6 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	104年2月13日14時48分	總機45	95	<p>總機人員接聽電話迅速，清晰報明機關名稱並問好，語調熱誠。能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員姓氏。轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道再見。語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話迅速，說「您好」等問候語，結束電話時有道「再見」禮貌性用語，接話時態度熱誠，對於所詢問的問題解說詳盡能具體、明確答復。</p>	業務承辦人未報明單位名稱。
		企劃課50			
臺北水源特定區管理局	104年5月12日15時50分	總機41	95	<p>總機人員接聽有清晰報明機關名稱並問好，先接受來電者簡單陳述過濾洽辦單位，且告知轉接課室，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p>業務單位接聽電話有清晰報明單位名稱並問好，語調親切、熱誠，且解說非常詳盡，詢問者能充分了解，結束時，有說「再見」禮貌性用語。</p>	<p>總機人員電話鈴響3聲始接聽，速度仍有改進空間，結束通話時未道再見等禮貌性用語，語調可更加熱誠些。</p> <p>業務單位電話鈴響3聲始接聽，速度仍有改進空間。</p>
		水質課54			