

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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10月12日16時24分	總機44	92	<p>總機人員接聽電話時，先報明機關名稱、姓名並問好，先接受來電者簡單陳述並予過濾及先作簡單答復，並告知主辦業務單位電話號碼，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱及姓名，並說「您好」等問候語，結束時有道「再見」等禮貌性用語。</p>	<p>總機人員於鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員語調平淡，可更熱誠些，解說可再詳盡一點。</p>
		石門水庫管理中心48			
北區水資源局	104年10月15日10時10分	總機42	97	<p>總機人員接聽電話迅速，先報明機關名稱並說「您好」問候語，先接受來電者簡單陳述，轉接時有說「幫你轉接，請稍後」，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話迅速，先報明單位名稱，並說「您好」問候語，完整回答所詢問題，通話結束時，有道「再見」及有問題請再次來電等禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，接聽語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，且未告知承辦單位的分機即行轉接。</p>
		工務課55			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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10月8日10時20分	總機 42	87	總機人員 2 聲內迅速接聽電話，能先過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知將轉接之業務單位，接聽語調謙和。	總機人員未報明機關名稱，僅說「您好」問候語。 業務單位人員未報明單位名稱，對相關規定僅簡單說明，解說還可更詳盡一些。
		秘書室 45		業務單位人員電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，並說「您好」問候語，結束電話時有道「再見」禮貌性用語，接聽語調熱誠。	
中區水資源局	104年10月29日16時0分	總機 45	90	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱，並說「您好」問候語，接受來電者簡單陳述並告知將轉接之電話號碼，通話結束時有道禮貌性用語，接聽語調謙和。	業務單位人員未報明單位名稱，僅說「您好」問候語，對所詢問題解說可再詳盡些。
		課室 45		業務單位人員通話結束時有說「再見」問候語，接聽語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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9月25日14時1分	總機43	92	<p>總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題且告知將轉接之課室及分機號碼，並說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時，有說禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，對來電者所詢問題解說詳盡且具體答復，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語。</p>	<p>總機人員語調平淡，可再親切一點。</p> <p>業務單位人員未報明單位名稱，僅說「您好」問候語，語調可再更熱誠一點。</p>
		觀光課49			
南區水資源局	104年10月1日10時0分	總機45	95	<p>總機人員接聽電話時，先報明機關名稱，並說「您好」問候語，接話時先接受來電者簡單陳述並告知將轉接單位之電話號碼並說「幫您轉接」禮貌用語，通話結束時有道再見，接聽語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並問好，結束通話時，有說「再見」問候語，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>業務單位人員，對來電者所詢問題解說可更具體詳盡，語調可再更熱誠一點。</p>
		課室50			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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10月7日14時30分	總機 42	90	總機人員接聽電話迅速，先報明機關名稱並問好，接話時先接受來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時告知將轉接之分機號碼，並道「幫您轉接，請稍候」禮貌性用語，接聽語調謙和、熱誠。	總機人員通話結束時，未說「謝謝」等禮貌性用語。 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，且接聽電話時未說「您好」等問候語。
		課室 48		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱，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，並讓來電者先掛電話，接聽語調熱誠。	
第一河川局	104年10月13日15時5分	總機 45	90	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱，並說「您好」問候語。接話時，先接受來電者簡單陳述以確認洽單位辦並告知將轉接之電話號碼，轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，通話結束時有道禮貌性用語，接聽語調謙和、熱誠。	業務單位由非業務主辦人員代接電話，逕回答「他不在，請稍後再撥」。
		課室 45		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱，並說「您好」問候語，結束時有道再見等問候語，接聽語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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10月6日14時40分	總機 40	93	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並問好，接話時先接受來電者簡單陳述以確認洽辦單位，接聽語調謙和。	總機人員未告知分機號碼即行轉接，結束時未說「再見」等禮貌性用語。 業務單位人員鈴響4聲接聽，接聽速度有改善空間。
		課室 53		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並問好，對所詢問問題解說非常詳細且具體明確，結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，接聽語調親切、熱忱。	
第二河川局	104年10月20日14時7分	總機 43	96	總機人員接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，接聽電話時，先報明機關名稱並問好，接話時能過濾來電者問題，認洽辦單位，告知將轉接之分機號碼，接聽語調謙和。	總機人員於通話結束時，未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員對於來電者所詢問問題，解說還可以更詳盡一些。
		工務課 53		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響1聲即接聽，接聽電話時，先清晰報明單位名稱並問好，結束時有道「再見」禮貌用語，接聽語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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10月8日9時45分	總機 40	89	總機人員接聽電話迅速，先報明機關名稱並問好，先接受來電者簡單陳述以確認洽辦單位，接聽語調熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接，結束時未說「謝謝」等禮貌性用語。 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時未說「您好」等問候語。
		課室 49		業務單位人員接聽時，先報明單位名稱，結束時有說「再見」禮貌性用語，接聽語調熱誠，對所詢問題解說詳盡且具體答復。	
第三河川局	104年10月21日10時50分	總機 44	96	總機人員接聽電話迅速，電話鈴響 2 聲即接聽，接話時，先報明機關名稱並說「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，結束通話時有道「再見」禮貌性用語。	總機人員語調平淡，可熱誠一些。 業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度有改善空間。
		管理課 52		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並說「早安」、「您好」等問候語，結束時有道「再見」禮貌性用語，接聽語調謙和、熱誠，對所詢疑義之相關作業程序及主管法規說明清楚，解說詳盡。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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 10 月 21 日 9 時 12 分	總機 45	91	總機人員接聽電話迅速，電話鈴響 1 聲即接聽，接聽時先報明機關名稱並說「您好」問候語，接話時，先接受來電者簡單陳述以確認洽辦單位，告知將轉接之分機號碼。結束通話時有說「再見」等禮貌性結束語，接聽語調熱誠。	業務單位人員未報明單位名稱，對所詢問題僅為簡單答復，解說可再詳盡點。
		人事室 46		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響 1 聲即接聽，接聽時，有說「您好」問候語，結束時，有道「再見」禮貌性用語，並讓來電先掛電話，接聽語調謙和。	
第四河川局	104 年 10 月 7 日 10 時	總機 44	90	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並問好，接話時，先接受來電者簡單陳述以確認洽辦單位，結束時有道再見禮貌性結束語，轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽語調謙和、熱誠。	總機人員轉接電話時，未告知將轉接之分機號碼即行轉接。 業務單位電話鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話語調平淡，對所詢問題僅為簡單答復，解說可詳盡點。
		規劃課 46		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並問好，結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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9月17日15時	總機44	93	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱，並說「您好」問候語，接話時，先接受來電者簡單陳述以確認洽辦單位，結束時有道「再見」禮貌性結束語，轉接電話時，有說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，接聽語調謙和、熱誠。	總機人員轉接電話時，未告知將轉接之分機號碼即行轉接。 業務單位人員對所詢問題僅為簡單回復，解說可再詳盡點。
		秘書室49		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並說「您好」問候語，結束時，有道「再見」禮貌性用語，並讓來電先掛電話，接聽語調謙和。	
第五河川局	104年10月6日15時5分	總機42	92	總機人員接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，接話時，先報明機關名稱且說「您好」問候語，先接受來電者簡單陳述以確認洽辦單位，告知將轉接之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍候」。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，接聽語調平淡。 業務單位人員接聽電話時未報明單位名稱。
		秘書室50		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，接聽時，說「您好」問候語，結束時，有道再見禮貌用語，並讓來電先掛電話，接聽語調謙和，對所詢問題能具體且明確答復。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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9月22日9時50分	總機 40	83	總機人員接聽電話迅速，電話鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並說「您好」問候語，告知將轉接電話之課室，結束有道「再見」禮貌用語。	總機人員接話時，未先接受來電者簡單陳述，直接問「要找誰?」。轉接電話時，未說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，接聽語調平淡。 業務單位人員接聽電話時未說「您好」等問候語，對所詢問題，僅為簡單答復，接聽語調平淡。
		管理課 43		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響 2 聲即接聽，接聽時，先報明單位名稱，結束時有道再見禮貌性用語，並讓來電先掛電話。	
第六河川局	104年11月3日16時31分	總機 40	92	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並說「您好」問候語，接話時，先接受來電者簡單陳述，轉接電話時，有說「幫您轉接，請稍等」禮貌用語，且告知將轉接電話之課室，接聽語調謙和、熱誠。	機關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，約 25 秒才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。總機人員於鈴響 3 聲接聽，尚有改進的空間，通話結束時未道再見等禮貌性結束語。 業務單位人員語調平淡，可再熱誠些。
		管理課 52		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響 2 聲內即接聽，接聽電話時，先報明單位並說「您好」問候語，結束時，有道「再見」禮貌性用語，並讓來電先掛電話，對所詢問題解說詳盡，能具體、明確答復。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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9月14日14時55分	總機41	89	總機人員接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，有說「您好」問候語，接話時先接受來電者簡單陳述，結束時有道再見禮貌性結束語。	總機人員未報明機關名稱，且未告知將轉接之分機號碼即行轉接。 業務單位承辦人員出差，由非業務承辦人代接電話，對來電者所詢問題，可透過洽詢其他人員等方式做進一步處理或簡單答復，請儘量避免電話一直轉接。
		管理課48		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，先報明單位名稱並說「您好」問候語，結束時，有道再見禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，接聽語調謙和、熱誠。	
第七河川局	104年10月26日15時58分	總機42	92	總機人員接聽電話迅速，電話鈴響於2聲內即接聽，有說「您好」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，且告知將轉接電話之課室，接聽語調謙和、熱誠。	總機人員接聽電話時未報明機關名稱 業務單位人員接聽電話時未報明單位名稱
		資產課50		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響1聲即接聽，有說「您好」問候語，結束時有說「再見」禮貌性用語，接聽語調謙和熱誠，對所詢問題解說詳盡。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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9月14日11時12分	總機44	99	總機人員接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，先報明機關名稱並說「您好」問候語，接話時先接受來電者簡單陳述以確認洽辦單位，有告知將轉接之課室及分機號碼，並說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，結束時，有道再見禮貌性用語。	總機人員語調平淡，態度尚佳，可再熱誠一點。
		秘書室55		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，先報明單位名稱，並說「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，接聽語調謙和、熱誠。對所提問題解說詳盡，能清晰、明確及具體答復。	
第八河川局	104年10月21日16時3分	總機40	90	總機人員接話時有先說「您好」問候語，接話時先接受來電者簡單陳述並予過濾，以確認洽辦單位，並告知將轉接電話之課室，接聽語調謙和、熱誠。	總機人員接聽電話時，未報明機關名稱，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員結束通話時未道「再見」等禮貌性用語。
		管理課50		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，先報明單位名稱，答話內容解說詳盡，接聽語調謙和熱誠，並主動表示後續還有問題可直接向其聯繫。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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9月14日10時57分	總機 45	93	總機人員接聽電話迅速，電話鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱，並說「您好」問候語，接話時，先接受來電者簡單陳述以確認洽辦單位，且告知將轉接電話之課室、分機號碼及承辦人員，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，結束時，有道再見禮貌性用語，接聽語調謙和、熱誠。	業務單位人員語調平淡，可更加熱誠，對所提問題，解說可更詳盡。
		經管課 48		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響 2 聲即接聽，先報明單位名稱並說「您好」問候語，結束時，有道再見禮貌性用語，並讓來電先掛電話。	
第九河川局	104年10月1日11時10分	總機 42	92	總機人員接聽電話迅速，接聽電話時，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題以確認洽辦單位，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽語調謙和熱誠。	總機人員轉接電話時，未告知將轉接之分機號碼即行轉接，結束時未說「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員接聽電話時，未報明單位名稱。
		課室 50		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響 1 聲即接聽並說您好，結束時說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，接聽態度熱誠，對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。	

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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9月30日14時30分	總機 44	93	<p>總機人員接聽電話迅速，接聽電話時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題以確認洽辦單位，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時，有說「再見」禮貌性用語，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話迅速，先報明單位名稱並問好，結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，接聽語調熱誠。</p>	<p>總機人員轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接</p> <p>業務單位人員對所詢問問題僅為簡單回復，解說可再詳盡點</p>
		工務課 49			
第十河川局	104年11月24日15時10分	總機 43	94	<p>總機人員電話鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並問好，轉接時說「幫您轉接，請稍候」並告知分機號碼，結束通話時有說再見禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響 2 聲即接聽，先報明單位名稱並說「您好」，結束時有說「再見」，接聽語調謙和、熱誠，對所詢問問題解說詳盡。</p>	<p>總機人員語氣急躁不耐煩。</p> <p>業務單位人員語調平淡，可再熱誠一點。</p>
		管理課 51			

經濟部水利署各所屬機關 104 年 7-12 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11月12日10時0分	總機 43	95	總機人員接聽電話迅速，先報明機關名稱並說「您好」問候語，先接受來電者簡單陳述，確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接，請稍後」且告知將轉接之分機號碼，接聽語調謙和、熱誠。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員語調平淡，可熱誠一點。
		水質課 52		業務單位人員接聽電話迅速，先報明單位名稱，並說「您好」等問候語，通話結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，對所詢問題解說詳盡。	
臺北水源特定區管理局	104年11月24日15時25分	總機 44	95	總機人員接聽電話迅速，電話鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並問好，接受來電者簡單陳述以確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之分機號碼，結束通話時有說再見禮貌性用語。	總機人員語調平淡，可熱誠一點。 業務單位人員對所詢問題僅為簡單答復，解說可再詳盡點。
		水質課 51		業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響 2 聲即接聽，先報明單位名稱並說「您好」，結束時有說「再見」，接聽語調謙和、熱誠。	