

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年3月20日15時58分 | 總機 45 | 95 | <p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。</p> | <p>業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語。</p> |
| | | 養護課 50 | | <p>業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明單位名稱，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和熱誠。</p> | |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年3月20日16時4分 | 總機 45 | 91 | 總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之分機號碼及承辦人姓氏，結束時有道再見，語調謙和。 | 業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語，簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。 |
| | | 工務課 46 | | 業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明單位名稱，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年1月23日10時2分 | 總機 44 | 99 | 總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」且告知將轉接之單位、承辦人姓氏及分機號碼，結束時有道再見。 | 總機人員語調平淡可熱誠些。 |
| | | 秘書室 55 | | 業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明單位名稱及姓名並問好，具體回復所詢問題，結束時有說再見，並讓來電者先掛電話，語調親切熱誠。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年2月20日14時0分 | 總機 44 | 99 | 總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明機關名稱並問好，先過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位、承辦人姓名及分機號碼，結束時有道再見。 | 總機人員語調平淡可熱誠些。 |
| | | 秘書室 55 | | 業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明自己姓名並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，具體答復所詢問題，語調熱誠。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年2月14日15時20分 | 總機 41 | 91 | <p>總機人員接聽時先問好，能過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 秒內迅速接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，態度謙和。</p> | <p>總機人員鈴響約 7 秒接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。</p> <p>業務單位人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。</p> |
| | | 秘書室 50 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年2月14日10時50分 | 總機 44 | 98 | 總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」禮貌用語，結束時有道再再，語調謙和。 | 總機人員轉接時未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接。 業務單位鈴響約 7 秒接聽，接聽速度仍有改善空間。 |
| | | 秘書室 54 | | 業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年3月21日15時59分 | 總機43 | 96 | <p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之課室，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p> | <p>總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響約 10 秒接聽，請改進接聽速度。</p> |
| | | 政風室53 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年3月24日11時40分 | 總機 42 | 95 | 總機人員鈴響2聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍後」，語調謙和。 | 總機人員未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 |
| | | 課室 53 | | 業務單位人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。 | 業務單位人員語調平淡可熱誠些。 |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年3月6日15時53分 | 總機 37 | 88 | 總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，語調謙和。 | 語音總機系統約 28 秒聽完全部語音項目說明後，才能獲知總機號碼，說明時間過長仍有改善空間。總機人員轉接時未告之將轉接之課室或分機號碼即行轉接。 業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡具體些。 |
| | | 規劃課 51 | | 業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年3月7日15時44分 | 總機41 | 96 | 總機人員鈴響2聲接聽並先問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，結束時有道再見，語調謙和。 | 總機人員接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語，未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接。 |
| | | 規劃課55 | | 業務單位人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年3月15日16時0分 | 總機 42 | 93 | <p>總機人員接話時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，結束時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明自己姓名並問好，明確答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p> | <p>總機人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，語調平淡可熱誠些。</p> |
| | | 課室 51 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年3月15日16時5分 | 總機 42 | 97 | 總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之課室。 | 總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，語調平淡可熱誠些。 |
| | | 秘書室 55 | | 業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年3月6日11時0分 | 總機 43 | 95 | <p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之課室，語調謙和熱誠。</p> | <p>總機人員結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</p> |
| | | 秘書室 52 | | <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p> | <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，語調平淡可熱誠些。</p> |

**經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 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 | 106年3月15日16時8分 | 總機 45 | 99 | 總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接，請稍候」且告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見，語調熱誠。 | 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。 |
| | | 秘書室 54 | | 業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。 | |