

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月18日14時55分	總機 44	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見。</p> <p>非業務承辦人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，接話時語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員接聽態度可再謙和熱誠些。</p> <p>非業務承辦人員接聽，針對所詢問題，僅做簡單答復，於通話結束時可讓來電者先掛電話。</p>
		計畫課 53			

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月18日14時45分	總機 44	97	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員針對所詢問題，答復可再具體明確，於結束通話時可讓來電者先掛電話。</p>
		計畫課 53			

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月10日	總機 42	96	總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，接聽語調謙和。	總機人員於接聽時未報明機關名稱。 業務單位人員針對所詢問題可解說詳盡些。
		品管課 54			

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月10日15時08分	總機45 規劃課54	99	<p>總機人員鈴響1聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，並告知將轉接之單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話語調謙和。</p>	業務單位人員針對所詢問題可解說詳盡些。

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月19日15時20分	總機 39	92	<p>總機人員鈴響 2 秒接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，語氣謙和熱誠。</p>	<p>總機人員未確認洽辦單位，轉接電話時未告知分機號碼或承辦人即行轉接，於結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員接話語調可再熱誠些。</p>
		秘書室 53		<p>業務單位人員鈴響 1 秒接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月17日16時15分	總機 40	94	<p>總機人員鈴響 3 秒接聽並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員接聽時未報明機關名稱，於結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。</p>
		秘書室 54		<p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>業務單位人員接話語調可再熱誠些。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月17日9時40分	總機 45	91	<p>總機人員鈴響 1 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，並告知將轉接之單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度謙和、熱誠。</p>	業務單位人員鈴響 6 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)。
		管理課 46			

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月17日10時16分	總機 45	98	總機人員鈴響 1 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，並告知將轉接之單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和。	業務單位人員針對所詢問題可解說詳盡些。
		管理課 53		業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度謙和、熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月20日15時40分	總機 42	90	<p>總機人員接聽電話時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，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並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，轉接時未告知分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，針對所詢問題可解說詳盡些，接話時語調平淡，可再熱誠些。</p>
		管理課 48			

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月10日9時20分	總機 44	89	<p>總機人員鈴響 1 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」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p>
		管理課 45		<p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>業務單位人員針對所詢問題僅簡單說明，可再答復詳盡些，接話時的態度平淡，可再熱誠些。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月19日11時10分	總機 45	95	<p>總機人員鈴響 1 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，並告知將轉接之業務承辦人員姓名，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p>	<p>非業務承辦人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，針對所詢問題逕為簡單答復，無法即時處理。</p>
		管理課 50		<p>非業務承辦人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度熱誠。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年9月19日11時25分	總機 44	94	<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」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p>
		管理課 50		<p>非業務承辦人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度熱誠。</p>	<p>非業務承辦人員接聽，針對所詢問題逕為簡單答復，無法即時處理。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 7-9 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	107年7月9日9時15分	總機 44	99	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」等禮貌性用語，結束通話時有道再見，語氣謙和。</p>	<p>總機人員未告知將轉接之分機號碼/業務單位或業務承辦人即行轉接。</p>
		秘書室 55		<p>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，於結束通話時有道再見，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 107 年 7-9 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	107年8月31日	總機 45	99	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接」等禮貌性用語，結束通話時有道再見，語氣謙和熱誠。	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。
		管理課 54			