

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年12月5日	總機 45	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，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，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>業務單位人員語調可再熱誠些。</p>
		石門水庫管理中心 54		<p>業務單位人員鈴響 1 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。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年12月4日	總機 39	94	總機人員鈴響 2 聲接聽，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，並告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員未報明機關名稱亦未問好。
		石岡壩管理中心 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡回復所詢問題，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 107 年 10-12 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	107年10月11日15時20分	總機 43	97	<p>總機人員鈴響 2 秒接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，並告知將轉接之單位及分機號碼，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 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，結束時有道再見，語調謙和。</p>	<p>總機人員結束時未說禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員結束通話時可讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室 54			

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年10月29日11時20分	總機 45	99	<p>總機人員鈴響 1 秒接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知分機號碼，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>業務單位人員鈴響 2 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，結束時有道再見，語調熱誠。</p>	業務單位人員結束通話時可讓來電者先掛電話。
		秘書室 54			

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年12月11日14時30分	總機 45	99	<p>總機人員鈴響 1 秒接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知分機號碼，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>業務單位人員鈴響 2 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，結束時有道再見，語調熱誠。</p>	業務單位人員結束通話時可讓來電者先掛電話。
		秘書室 54			

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年12月14日10時3分	總機 40	91	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道再見。	總機人員未過濾來電者陳述及確認洽辦單位，亦未告知分機號碼即行轉接，接聽態度可再熱誠些。 業務單位人員針對所詢問題未具體明確答復。
		管理課 51		業務單位人員電話鈴響 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，語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年12月24日14時30分	總機 39	91	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱，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，結束時有道再見，語調謙和、熱誠。</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，接聽速度仍有改善空間，接聽電話時未使用問候語，且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，接聽速度仍有改善空間，接話時態度可再熱誠些。</p>
		管理課 52			

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年12月25日10時4分	總機 43	95	<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，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，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p>
		規劃課 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，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年12月5日	總機 44	94	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接電話之業務單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束電話時有道再見，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>
		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，結束電話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>非業務承辦人員接聽，僅做簡單答復，可請來電者留下電話號碼，俾進一步處理，接話時態度可再熱誠些。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年12月5日14時20分	總機 43	93	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知將轉接電話之業務單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束電話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽時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、熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題未具體明確答復。</p>
		工務課 50			

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年10月29日10時30分	總機 45	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，並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和熱誠。</p>	<p>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室 54		<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，結束時有道再見，語調謙和熱誠。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年10月15日14時0分	總機 44	98	<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」等禮貌用語，結束時有道再見，語調謙和。</p>	<p>總機人員轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		秘書室 54		<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，語調熱誠。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107年12月24日15時30分	總機44	99	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」，並告知將轉接之單位，結束時有道再見。	總機人員接聽態度可再熱誠。
		秘書室55		業務單位鈴響1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，語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 107 年 10-12 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	107 年 12 月 24 日 15 時 15 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」，並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和熱誠。	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。
		企劃課 54		業務單位鈴響 1 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，語調熱誠。	