

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年9月22日11時5分	總機	93	<p>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，請稍後」，並告知將轉接之課室及分機號碼，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，詳細答復所詢問題，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3聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽語調平淡可更熱誠些。</p>
		秘書室			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年9月6日11時25分	總機 43	97	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，請稍後」，並告知將轉接之課室，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，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。	

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年8月30日14時24分	燕巢總機	96	<p>總機人員接聽時先問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」且告知將轉接之課室及分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 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，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響 7 秒接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽時未先清晰報明機關名稱，僅說「您好」問候語。</p>
		設計課			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年8月30日14時48分	總機	92	<p>總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽並問好，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承辦人姓氏，結束時有道再見，語調親切謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，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。</p>	<p>總機人員接聽時未先清晰報明機關名稱，僅說「您好」問候語。</p> <p>業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</p>
		42			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年9月12日15時19分	總機 44	99	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，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號碼及承辦人姓氏，結束時有道再見，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，具體詳盡答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		秘書室 55			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年9月19日9時55分	總機 39	88	<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。</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。</p>	<p>總機人員轉接時未說「幫您轉接，請稍候」，且未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接，結束時未道「再見」等禮貌性結束語，另語調急躁，宜謙和些。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，語調急躁，可更謙和些。</p>
		秘書室 49			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年9月1日15時20分	總機	85	<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」並告知將轉接之分機號碼及承辦人姓氏，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單位名稱，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，接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語，無法即時答復處理所詢問題，且語調平淡可更熱誠些。</p>
		45			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年9月1日14時50分	總機 43	89	<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，請稍後」並告知將轉接之分機號碼及承辦人姓名，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽並問好，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>業務單位人員接聽時未先報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語，僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</p>
		管理課 46			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年7月14日16時37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。</p> <p>業務單位人員鈴響2聲接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間語調平淡，可更熱誠些。</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 105 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	105年7月15日9時43分	總機 42	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，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，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>總機人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員語調平淡，可更熱誠些。</p>
		管理課 52			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年9月19日15時15分	總機 42	88	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽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。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員接聽時未先清晰報明機關名稱，僅說「您好」問候語。</p> <p>業務單位人員未報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語，僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</p>
		秘書室 46			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年9月19日14時45分	總機	87	總機人員鈴響 2 聲接聽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」並告知將轉接之分機號碼，語調謙和。	總機人員接聽時未先清晰報明機關名稱，僅說「您好」問候語，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		規劃課		業務單位人員鈴響 2 聲接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	業務單位人員接聽時未先報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語，語調稍顯急躁宜謙和些。

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年9月9日16時12分	總機 41	94	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」並告知將轉接之分機號碼，語調謙和。	總機人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度。
		秘書室 53		業務單位人員接聽時先報明單位名稱，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。	

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年9月22日16時10分	總機	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能接受來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接，請稍候」並告知將轉接之分機號碼及承辦人員姓氏，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，具體答復所詢問問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</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，可更熱誠些。
		水質課			