

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月14日10時16分	總機 44	93	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」並告知將轉接之課室及分機號碼，結束時有道再見。	總機人員語調平淡，可更熱誠些。 業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些，語調平淡，可再熱誠些。
		秘書室 49		業務單位人員鈴響2聲接聽，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。	

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月14日10時45分	總機 45	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，告知主辦單位之電話號碼，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。	業務單位人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		湖山水庫管理中心 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡解說所詢問題，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 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	105年11月22日8時56分	燕巢總機	97	<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」，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。</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>業務單位人員語調平淡可熱誠些。</p>
		44			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年12月5日16時3分	總機 45	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、熱誠。	業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
		管理課 52		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。	

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月14日14時31分	總機 40	84	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說幫您轉接，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線，無法自行重播該分機號碼且結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		秘書室 44		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，語調謙和	

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105 年 11 月 14 日 14 時 44 分	總 機 43	93	<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」，並告知將轉接之分機號碼及承辦人姓氏，語調謙和。</p>	<p>總機人員轉接時結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，但未說「您好」等問候語。</p>
		資 訊 室 50		<p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，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。</p>	

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105 年 10 月 19 日 15 時 52 分	總 機 43	98	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」並告知將轉接之課室，語調謙和。	總機人員通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		秘 書 室		業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，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 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	105年10月19日16時5分	總機 43	92	<p>總機人員鈴響 1 聲即接聽，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>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</p>
		秘書室 49			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月7日10時40分	總機 41	91	<p>總機人員鈴響1聲即迅速接聽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</p> <p>業務單位人員鈴響1聲內迅速接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接，於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，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 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	105年10月13日16時30分	總機 42	90	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」語調謙和。	<p>總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接，於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可更詳盡，語調平淡，可更熱誠些。</p>
		課室 48		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。	

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月15日14時10分	總機 42	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，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，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接，於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</p>
		秘書室 55			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月14日14時40分	總機 42	93	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」並告知將轉接之分機號碼。	<p>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，可更熱誠些。</p> <p>業務單位人員語調平淡可更熱誠些。</p>
		秘書室 51		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。	

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年12月1日9時50分	總機	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」並告知將轉接之分機號碼，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，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可詳盡些，語調平淡，可再熱誠些。</p>
		課室			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月14日14時55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，轉接時有說「幫你轉接，請稍候」並告知將轉接之分機號碼，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，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 4 聲接聽，請改進接聽速度。</p> <p>業務單位人員鈴響 7 聲接聽，請改進接聽速度。</p>
		企劃課 50			