

經濟部水利署各所屬機關 106 年 4-6 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5月23日10時45分	總機	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，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，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>
		計畫課			

經濟部水利署各所屬機關 106 年 4-6 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 5 月 23 日 16 時 30 分	總 機 44	96	<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，轉接時說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之課室，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，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。</p> <p>業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。</p>
		計 畫 課 52			

經濟部水利署各所屬機關 106 年 4-6 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	106年4月25日15時	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告知負責業務之單位、承辦人員姓名與電話，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先讓來電者先掛電話。

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
資源局	40分	曾文水庫防淤隧道工程工務所 54		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體回復所詢問題，結束時有道再見，語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 4-6 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6月22日15時45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秒即迅速接聽，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 106 年 4-6 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6月27日11時40分	總機 42	94	<p>總機人員鈴響約 3 秒接聽，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」並告知將轉接之分機號碼。</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，態度謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語，語調平淡可熱誠些。</p> <p>業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。</p>
		秘書室 52			

經濟部水利署各所屬機關 106 年 4-6 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6月30日9時30分	總機 45	97	總機人員鈴響約 2 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，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。	業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。
		工務課 52		業務單位人員鈴響約 4 秒接聽，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 4-6 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 6 月 3 日 10 時 54 分	總 機 44	96	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，語調謙和。	總機人員於轉接電話時，未告知將轉接之分機號碼或單位名稱即行轉接。 業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。
		課 室 52		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 4-6 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6月3日15時0分	總機	88	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，請稍後」，語調謙和。	總機人員鈴響 10 聲接聽，請改進接聽速度，於轉接電話時，未告知將轉接之分機號碼或單位名稱即行轉接。
		規劃課		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。	業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。

經濟部水利署各所屬機關 106 年 4-6 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5月2日9時35分	總機 41	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」並告知將轉接之課室，語調謙和。	電話語音系統將總機代號設於最後，需聽完全部語音說明項目後，10秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。 業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡具體些。
		秘書室 52		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 4-6 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5月23日15時40分	總機 44	99	<p>總機人員接聽時先問好，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」並告知將轉接之課室，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。</p>
		秘書室 55			

經濟部水利署各所屬機關 106 年 4-6 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6月21日11時26分	總機	92	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。	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。 業務單位人員鈴響 5 聲接聽，請改進接聽速度，語調平淡可熱誠些。
		課室		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。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 4-6 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6月21日15時10分	總機 44	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」並告知將轉接之課室及業務承辦人姓氏，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並問好，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。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，簡單答復所詢問題，解說可更詳盡，語調平淡可熱誠些。</p>
		管理課 49			

經濟部水利署各所屬機關 106 年 4-6 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5月22日14時30分	總機	99	<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、分機號碼及業務承辦人姓名，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>業務單位人員鈴響約7秒接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		秘書室			

經濟部水利署各所屬機關 106 年 4-6 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 6 月 3 日 10 時 41 分	總 機 41	92	總機人員鈴響 2 聲接聽，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「幫你轉接，請稍候」，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員接話時未先報明機關名稱，僅說「總機，您好」，未告知將轉接之課室或分機號碼即行轉接。
		管 理 課 51		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。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，僅簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。