

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年9月20日14時45分	總機 45	99	總機人員鈴響1聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。
		石門水庫管理中心 54		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，語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年9月20日14時20分	總機 44	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，告知業務承辦單位之電話號碼，結束時有道再見。	總機人員語調平淡可熱誠些。
		鯉魚潭水庫管理中心 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，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。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年9月18日15時40分	總機 42	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」並告知將轉接之分機號碼。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，語調平淡可熱誠些。 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。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年9月20日9時50分	總機 41	96	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，並告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間轉接時未說「幫您轉接請稍候」等禮貌用語，語調平淡可熱誠些。
		秘書室 55		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，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。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年8月30日10時56分	總機 41	92	總機人員接聽時先問好，能過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，並告知業務承辦單位之電話號碼及承辦人姓氏，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。 業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。
		水情中心 51		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。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年9月5日9時6分	總機 42	97	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」並告知將轉接之單位。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，語調平淡可熱誠些。
		管理課 55		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。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年9月5日14時30分	總機 41	92	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，轉接時有說「幫您轉接」禮貌用語，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語，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。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年9月5日9時40分	總機 45	92	總機人員鈴響 1 聲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」並告知將轉接之單位結束時有道再見，語調謙和。	總機人員轉接業務單位無人接聽（電話鈴響 9 聲以上），且未提供其他轉（撥）接服務，稍後再次撥打，代接人員鈴響 5 聲接聽，請改進接聽速度。
		規劃課 47		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，明確答復所詢問題，結束時有道再見並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106 年 9 月 15 日 15 時 35 分	總機 42	95	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」，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，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。
		課室 53		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。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106 年 9 月 14 日 16 時 15 分	總機 45	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。	業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。
		管理課 51		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 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	106年9月26日16時6分	總機 43	97	總機人員鈴響 2 聲內接聽，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、承辦人姓名及分機號碼，語調熱誠。	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。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年9月29日9時36分	總機 45	94	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」並告知將轉接之課室及業務承辦人姓氏，結束時有道再見，語調謙和。 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 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，簡單答復所詢問題，解說可詳盡。
		秘書室 49			

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106 年 7 月 21 日 9 時 12 分	總機 45	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分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度。
		工務課 53		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。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年9月30日11時40分	總機 43	98	總機人員鈴響 1 聲迅速接聽，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「幫你轉接，請稍候」，並告知將轉接之分機號碼，語調熱誠。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		企劃課 55		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。	