

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年12月27日9時30分	總機 44	96	<p>總機人員鈴響 1 聲內迅速接聽，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」，並告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見。</p>	<p>總機人員語調平淡可熱誠些。</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>
		秘書室 52		<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>	

**經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年12月26日11時40分	總機 42	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，告知業務承辦單位之電話號碼。</p>	<p>總機人員於轉接電話時未告知將轉接之分機號碼/業務單位/承辦人，即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</p>
		課室 53		<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>業務單位人員語調平淡可熱誠些。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年11月27日10時53分	燕巢總機45	98	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。	業務單位人員語調平淡可熱誠些。
		秘書室53		業務單位人員鈴響 2 聲，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。	

**經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年11月27日11時27分	總機 45	98	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，並告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員語調平淡可熱誠些。
		資訊室 53		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 106 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	106年12月7日10時3分	總機 43	98	<p>總機人員鈴響 2 聲內接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍等」，並告知將轉接之業務承辦單位，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，詳盡解說所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，態度熱誠。</p>	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		工務課 55			

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年11月15日10時3分	總機38	92	<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」，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 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時僅先報明機關名稱，未說「您好」等問候語，未告知將轉接之分機號碼/業務單位或承辦人員即行轉接，於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間</p>
		秘書室54			

**經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年12月18日10時8分	總機42	93	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」，並告知將轉接之課室，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 5 聲接聽，請改進接聽速度。 業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，語調平淡可熱誠些。
		規劃課51		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。	

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年11月27日15時30分	總機 41	92	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」，並告知將轉接之單位、分機號碼及承辦人員姓氏，語調謙和。	總機人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，且於通話結束時，未道「再見」等禮貌性結束語。
		資產課 51		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。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，語調平淡可熱誠些。

經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年12月7日16時5分	總機 44	90	<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」，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>總機人員於轉接電話時，未告知將轉接之分機號碼/業務單位或承辦人員即行轉接。</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，簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。</p>
		工務課 46			

**經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年12月7日16時35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，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員於轉接時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，且未告知將轉接之分機號碼/業務單位或承辦人即行轉接。 業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。
		工務課 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 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	106年11月15日10時30分	總機 43	96	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及分機號碼，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 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 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	106年11月15日11時22分	總機 43	98	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，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。
		秘書室 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，語調親和熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年12月14日11時45分	總機 45	95	<p>總機人員鈴響 1 聲內即迅速接聽，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，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，但未說「您好」等問候語。</p>
		員山子分洪管理中心 50		<p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱，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>	

**經濟部水利署各所屬機關 106 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	106年12月20日9時28分	總機 45	99	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」，並告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見，語調熱誠。	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。	