

經濟部水利署第五河川局106年度第1次(1-7月)提昇服務效能考核優缺點紀錄摘要表：

優點	建議改進事項
1.設置獨立會客室，給予訪客輕鬆、愉快洽談空間。 2.建立各課室服務窗口，提供服務便捷性。	1.建議增加招募志工，日日有志工參與服務宣導，增進機關與訪客親和力，以提升服務效能。 2.建議啟發民眾多運用網路申辦業務，例如每年針對網路申辦案件成功民眾寄送宣導品。

經濟部水利署第五河川局106年度第2次(8-12月)提昇服務效能考核優缺點紀錄摘要表：

優點	建議改進事項
1. 服務量能構面:內部作業簡化-既有流程行之有年，管理程序尚可。 2. 服務量能精進機制-創新服務-保守的機關，接觸民眾機會不高，僅維持既有資訊網路，認應可因應。 3. 開放創新構面：重點式答覆民眾需求，無推拖之情事。	1. 服務量能構面-目前尚無專門管道之機制，檢討改進各項流程是否需改進，因循既往流程可予管控，即無精進之動力與機制。 2. 服務量能精進機制-應參酌與民眾接觸頻繁之單位，例如財政部或縣市政府，與時俱進之資訊互動性。

經濟部水利署第五河川局106年度提升服務效能(本局/自行)考核結果統計表

受考核單位：

優=900分以上；甲=899-800分；乙=799-700分；丙=699-600分；丁=599分以下

實施考核機關	編號	受考核單位名稱	考核項目及成績(1000分)					總分	等第	考核年月
			基礎服務	服務遞送	服務量能	服務評價	開放創新			
			200分	300分	200分	200分	100分			
五局	0107	秘書室	200	219	160	190	78	847	甲	106.7
五局	0812	秘書室	172	239	160	185	91	847	甲	106.12

※ 考核結果處理情形：【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關(構)或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

經濟部水利署第五河川局各課室
為民服務電話禮貌測試結果--106年

機關/評分	1-7月			10-12月			年度平均	106年 年序位	11-12 月位 序
	1-3月	4-7月	平均	8-10月	11-12月	平均			
1 規劃課	90	92	91.00	85	93	89	90		3
2 管理課	97	93	95.00	84	80	82	89		
3 工務課	82	94	88.00	96	93	95	92		3
4 人事室	93	96	94.50	98	97	98	96	1	1
5 主計室	90	90	90.00	97	80	89	90		
6 秘書室	89	93	91.00	98	96	97	94	2	2
7 資產課	89	92	90.50	96	93	95	93	3	3
第五河川局合計	630	650	640	654	632	645	644		
平均	90	93	91	93	90	92	92		

備註：

1. 分數之小數位計至第二位，第三位後四捨五入。

2. 106年1-3月本局針對各課室實施電話禮貌測試計7次，經統計：

90分以上者，計4次，達58.73 %。

80-89分者，計3次，達41.27%。

3. 總計106年4-7月本局針對各課室實施電話禮貌測試共7次，經統計：

90分以上者，計7次，100 %。

80-89分者，計0次，達0 %。

4. 總計106年8-10月本局針對各課室實施電話禮貌測試共7次，經統計：

90分以上者，計5次，71.42 %。

80-89分者，計2次，達28.57 %。

5. 總計106年11-12月本局針對各課室實施電話禮貌測試共7次，經統計：

90分以上者，計5次，71.42 %。

80-89分者，計2次，達28.57 %。

經濟部水利署第五河川局電話禮貌推動小組平時考核評分成績表
106年第1季(1-3月)

總平均分：90分

考核人員：考核小組成員

考核日期：106.03.

受測課室 (含服務台)	受測時間	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
服務台總機 規劃課 198 (分機)	106.04.11 11:10 106.04.11 11:10	43 47	90		
服務台總機 管理課 309 (分機)	106.03.27 11:40 106.03.27 11:40	43 54	97		
服務台總機 工務課 227 (分機)	106.04.12 09:40 106.04.12 09:40	33 49	82		
服務台總機 人事室 133 (分機)	106.03.27 01:42 106.03.27 11:37	42 51	93		
服務台總機 主計室 126 (分機)	106.03.31 10:00 106.03.3 10:00	38 52	90	1.客氣，熱忱。 2. 客氣，熱忱，態度佳。	
服務台總機 秘書室 112 (分機)	106.03.30 :10:00 106.03.30 10:00	39 50	89	簡單清楚	
服務台總機 資產課 160 (分機)	106.03.29. 03:29 106. 03.29 03:29	35 54	89		
總平均 分數			90		

經濟部水利署第五河川局電話禮貌推動小組平時考核評分成績表

106年第2季(4-7月)

總平均分：93分

考核人員：考核小組成員

考核日期：106.07.

受測課室 (含服務台)	受測時間	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
服務台總機 規劃課 189 (分機)	106.07.12 10:00 106.07.12 10:00	43 49	92		
服務台總機 管理課 309 (分機)	106.07.18 11:30 106.07.18 11:35	44 49	93		
服務台總機 工務課 282 (分機)	106.07.12 10:30 106.07.12 10:30	43 51	94	接聽術速度快.有報分機 語氣和緩.有耐心	應確認電話是否有人就轉接 無
服務台總機 人事室 133 (分機)	106.07.12 15:22 106.07.12 15:30	44 52	96		
服務台總機 主計室 126 (分機)	106.07.24 14:30 106.07.24 14:40	42 48	90	1.應答口氣謙和，態度 尚佳好。 2.解說明確，具體答 覆。	
服務台總機 秘書室 173 (分機)	106.08.10 :09:00 106.08.10 09:00	41 52	93	簡單清楚	
服務台總機 資產課 160 (分機)	106.09.08 09:40 106.09.08 09:40	44 48	92	總機人員快速接聽 快速接聽	未告知轉接號碼 疑義未完整處理
總平均 分數			93		

經濟部水利署第五河川局電話禮貌推動小組平時考核評分成績表

106年第3季(8-10月)

總平均分：93分

考核人員：考核小組成員

考核日期：106.10.

受測課室 (含服務台)	受測時間	個別 評分	總 得 分	優點	待改進事項
服務台總機 規劃課 192 (分機)	106.10.27 16:50 106.10.27 16:57	43 42	85	總機接聽速度快	業務單位人員第1次鈴響5聲自動斷訊，第2次響鈴4聲接聽，接聽速度仍有改善空間，代接人語調可再熟忱些。
服務台總機 管理課 303 (分機)	106.10.24. 10:24 106.10.24. 16:40	45 39	84	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位號碼。	業務單位分機 309.306 響鈴10聲皆無人接聽；第3次轉接303分機，響鈴3聲接聽轉接電話尚有待改善
服務台總機 工務課 258 (分機)	106.10.26 16:32 106.10.26 16:35	45 51	96	總機接聽速度快，轉接有告知分機號碼，分機無人接聽，總機轉回回復要找的人聯絡方式，語調謙和	分機無人接聽，總機轉回回復，可加強宣導業務課室轉接功能。
服務台總機 人事室 101 (分機)	106.10.17 16:55 106.10.17 16:56	45 53	98	接聽迅速、語調謙和。 解說詳盡、語調謙和。	
服務台總機 主計室 122 (分機)	106.10.13 15:57 106.10.13 15:59	45 52	97	總機轉接有告知欲轉接分機號碼口氣謙和。業務課解說明確具體答覆。	
服務台總機 秘書室 117 (分機)	106.10.16 16:56 106.10.16 16:57	45 53	98	接聽迅速、語調謙和。 業務課解說明確具體答覆。	
服務台總機 資產課 160 (分機)	106.10.25 16:46 106.10.25 16:47	45 51	96	總機人員接聽迅速轉接電話告知將轉接電話分機及禮貌用語。業務課快速接聽，具體答覆。	
總平均 分數			93		

經濟部水利署第五河川局電話禮貌推動小組平時考核評分成績表

106年第4季(11-12月)

總平均分：90分

考核人員：考核小組成員

考核日期：106.12.

受測課室 (含服務台)	受測時間	個別 評分	總 得 分	優點	待改進事項
服務台總機 規劃課 (分機) 188	106.12.11 08:20 106.12.11 09:20	44 49	93		
服務台總機 管理課 (分機) 335	106.12.05 14:51 106.12.05 14:52	40 40	80	總機:有告知轉接號碼	1. 總機聲音偏小。 2. 業務課室無人接聽，總機人員無接回
服務台總機 工務課 (分機) 253	106.12.21 09:11 106.12.21 09:12	40 53	93	總機:口氣熱忱，非常熱心。 業務課:業務清楚明瞭，口氣平穩，態度和順。	
服務台總機 人事室 (分機) 133	106.12.15 15:34 106.12.15 14:36	43 54	97		
服務台總機 主計室 (分機) 129	106.12.13 15:25 106.12.13 15:25	38 42	80		
服務台總機 秘書室 (分機) 117	106.12.25 09:30 106.12.25 09:30	42 54	96	總機(主計室):速度快 業務課:回覆仔細，溫和 有禮貌。	總機(主計室):轉接前， 可先確認內容再轉接。
服務台總機 資產課 (分機) 157	106.12.11 09:30 106.12.11 09:30	45 48	93		
總平均 分數			90		