

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年4月26日	總機 44	99	<p>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，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」。</p>	<p>總機人員語調平淡可熱誠些。</p>
		石門水庫管理中心 55		<p>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」，並讓來電先掛電話，接聽語調熱誠。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年4月9日	總機 43	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，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽語調謙和。	總機人員於通話結束時未道「再見」或其他禮貌性結束語。
		企劃課 55		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」，並讓來電先掛電話，接聽語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 107 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
南區水資源局	107年6月25日10時30分	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，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽態度謙和熱誠。	業務單位承辦人於通話結束時未讓來電者先掛電話。
		曾文水庫管理中心 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」，接聽語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年6月25日 10時13分	總機 45	89	<p>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，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽態度謙和熱誠。</p>	<p>非業務承辦人員接電話時說「喂」，未報名單位名稱或自己姓名，未說「您好」、「早安」等問候語，並未讓來電者先掛電話。</p>
		工務課 44		<p>非業務承辦人員鈴響 2 秒接聽，能請來電者留下電話俾進一步處理，業務承辦人於回辦公室後立即來電對所詢問題具體答復，結束時有道「再見」，接聽語調熱誠。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年6月21日9時23分	總機 44	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，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員未告知將轉接電話之分機號碼。</p>
		資產課 54		<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」，並讓來電先掛電話，接聽語調謙和、熱誠</p>	<p>業務單位人員針對所詢問題解說可再詳盡些。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年6月4日14時12分	總機 44	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，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員未告知將轉接電話之分機號碼。</p>
		秘書室 54		<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」，並讓來電先掛電話，接聽語調謙和、熱誠</p>	<p>業務單位人員針對所詢問題解說可再詳盡些。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年6月25日14時5分	總機 41	91	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」等禮貌用語。	總機人員轉接電話時未告知將轉接分機號碼，結束時未道「再見」或其他禮貌性結束語，接聽語調平淡。
		管理課 50		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」，並讓來電先掛電話。	業務單位人員鈴響 7 秒接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽語調可熱誠些。

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年5月11日	總機 45	98	總機人員鈴響 1 聲接聽電話，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知將轉接分機號碼，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。	業務單位人員接聽語調平淡可熱誠些。
	10時40分	秘書室 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」，並讓來電先掛電話。	

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年6月15日9時50分	總機 44	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，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>非業務承辦人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束時有道「再見」，並讓來電先掛電話，接聽語調熱誠。</p>	<p>總機人員並未告知將轉接分機號碼或業務單位。</p> <p>非業務承辦人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題逕為簡單答復，無法即時處理。</p>
		管理課 49			

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年6月5日15時57分	總機 45	92	<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，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道「再見」，並讓來電先掛電話。</p>	業務單位人員接聽時，未報明單位名稱或自己姓氏，接聽語調平淡，可再熱誠些。
		管理課 47			

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年6月21日16時28分	總機 40	92	<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「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，未告知將轉接分機號碼或業務單位。</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，具體答復所詢問題，結束時有道「再見」，並讓來電先掛電話。</p>	<p>業務單位人員接聽語調平淡可熱誠些。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年6月20日14時06分	總機 44	87	<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，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽並報明單位名稱，結束時有道「再見」，並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員接聽時未說「您好」、「早安」等問候語，接聽語調平淡可熱誠些，針對所詢問問題僅簡單說明，可再詳盡些。</p>
		規劃課 43			

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年6月25日 16時10分	總機 42	91	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，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼或業務單位，轉接時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。
		工務課 49		業務單位人員鈴響 2 聲接聽並報明單位名稱，結束時有道「再見」，接聽語調熱誠。	業務單位人員接聽電話時未說「您好」、「早安」等問候語，針對所詢問題解說可再詳盡些。

**經濟部水利署各所屬機關 107 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	107年6月25日16時20分	總機 45	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，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、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」，接聽語調熱誠。</p>	業務單位人員針對所詢問題解說可再詳盡些。
		水質課 53			