

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107年9月18日14時55分 | 總機 44 | 97 | <p>總機人員鈴響2聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見。</p> <p>非業務承辦人員鈴響1聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，接話時語調謙和、熱誠。</p> | <p>總機人員接聽態度可再謙和熱誠些。</p> <p>非業務承辦人員接聽，針對所詢問題，僅做簡單答復，於通話結束時可讓來電者先掛電話。</p> |
| | | 計畫課 53 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107年9月18日14時45分 | 總機 | 97 | <p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> | <p>總機人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員針對所詢問題，答復可再具體明確，於結束通話時可讓來電者先掛電話。</p> |
| | | 計畫課 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107年9月10日10時19分 | 總機 42 | 96 | <p>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，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，接聽語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話語調謙和。</p> | <p>總機人員於接聽時未報明機關名稱。</p> <p>業務單位人員針對所詢問題可解說詳盡些。</p> |
| | | 品管課 54 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107年9月10日15時08分 | 總機 45 | 99 | <p>總機人員鈴響1聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，並告知將轉接之單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，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，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話語調謙和。</p> | 業務單位人員針對所詢問題可解說詳盡些。 |
| | | 規畫課 54 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107年9月19日15時20分 | 總機 | 92 | <p>總機人員鈴響2秒接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，語氣謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響1秒接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p> | <p>總機人員未確認洽辦單位，轉接電話時未告知分機號碼或承辦人即行轉接，於結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員接話語調可再熱誠些。</p> |
| | | 秘書室 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107年9月17日16時15分 | 總機 40 | 94 | <p>總機人員鈴響 3 秒接聽並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p> | <p>總機人員接聽時未報明機關名稱，於結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員接話語調可再熱誠些。</p> |
| | | 秘書室 54 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107 年 9 月 17 日 9 時 40 分 | 總機 45 | 91 | <p>總機人員鈴響 1 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，並告知將轉接之單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> | <p>業務單位人員鈴響 6 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)。</p> |
| | | 管理課 46 | | <p>業務單位人員接聽時先問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度謙和、熱誠。</p> | |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107年9月17日10時16分 | 總機 45 | 98 | <p>總機人員鈴響1聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，並告知將轉接之單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> | <p>業務單位人員針對所詢問題可解說詳盡些。</p> |
| | | 管理課 53 | | <p>業務單位人員鈴響1聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度謙和、熱誠。</p> | |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107年9月20日15時40分 | 總機 | 90 | <p>總機人員接聽電話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，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話時先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p> | <p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，轉接時未告知分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，針對所詢問問題可解說詳盡些，接話時語調平淡，可再熱誠些。</p> |
| | | 管理課 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107 年 9 月 10 日 9 時 20 分 | 總機 44 | 89 | 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，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。 | 總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 |
| | | 管理課 45 | | 業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。 | 業務單位人員針對所詢問題僅簡單說明，可再答復詳盡些，接話時的態度平淡，可再熱誠些。 |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107年9月19日11時10分 | 總機 | 95 | <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，並告知將轉接之業務承辦人員姓名，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，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，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度熱誠。</p> | 非業務承辦人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改進空間，針對所詢問題逕為簡單答復，無法即時處理。 |
| | | 管理課 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107年9月19日11時25分 | 總機 44 | 94 | <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」等禮貌用語，結束通話時有道再見，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即行轉接。</p> |
| | | 管理課 50 | | <p>非業務承辦人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度熱誠。</p> | <p>非業務承辦人員接聽，針對所詢問題逕為簡單答復，無法即時處理。</p> |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107年7月9日9時15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，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」等禮貌性用語，結束通話時有道再見，語氣謙和。 | 總機人員未告知將轉接之分機號碼/業務單位或業務承辦人即行轉接。 |
| | | 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，於結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和熱誠。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 107 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 | 107 年 8 月 31 日 16 時 13 分 | 總 機 45 管 理 課 54 | 99 | <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，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接」等禮貌性用語，結束通話時有道再見，語氣謙和熱誠。</p> <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，結束通話時有道再見，語調熱誠。</p> | 業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。 |