

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月6日15時20分	總機	97	<p>總機人員鈴響 2 秒接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，並告知將轉接之單位及分機號碼，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 秒接聽，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>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員接話時語調平淡，可再熱誠些。</p>
		秘書室			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108 年 3 月 25 日 14 時 40 分	總 機 40	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，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡回復所詢問題，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p>
		秘 書 室 55			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月8日15時43分	曾文總機	91	<p>總機人員接聽時先報名機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接分機號碼，轉接時說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見。</p> <p>業務單位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，語調謙和。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時態度可再熱誠些。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題僅簡單說明，可再答覆詳盡些。</p>
		設計課			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年2月20日14時0分	總機 43	93	<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，並告知將轉接電話之業務單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束電話時有道再見語調謙和、熱誠。</p> <p>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、熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題未具體明確答復。</p>
		工務課 50			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月22日10時7分	總機 43	93	<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，語調謙和、熱誠。</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，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間，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，接聽速度仍有改善空間，接話時態度平淡可再熱誠些。</p>
		秘書室 50			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108 年 3 月 22 日 9 時 46 分	總 機 45	96	<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並告知將轉接之分機號碼，轉接時說「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。</p>	<p>業務單位人員針對所詢問題可再答覆詳盡些，接聽時語調平淡，可再熱誠些。</p>
		秘 書 室 51			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108 年 3 月 21 日 11 時 0 分	總 機 45	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>業務單位人員接聽時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，語調謙和。</p>	<p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束通話時可讓來電者先掛電話。</p>
		管 理 課			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月21日11時10分	總機 45	97	<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，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見。</p>	<p>業務單位人員接聽時語調平淡，可再熱誠些，結束通話時可讓來電者先掛電話。</p>
		人事室 52			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年1月21日15時4分	總機 44	94	<p>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」，並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員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。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，於通話結束時未讓來電者先掛電話，語調平淡可熱誠些。</p>
		秘書室 50			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年2月1日9時57分	總機 45	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，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位，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，語調熱誠。</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 108 年 1-3 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	108年3月25日14時30分	總機 43	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」等禮貌性用語，語氣謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見，並讓來電先掛電話，語調熱誠。</p>	<p>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p>
		工務課 55			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月25日16時5分	總機 43	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，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語氣謙和熱誠。</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，語調熱誠。</p>	<p>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員針對所詢問題解說可再詳盡些，於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室 52			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年2月22日11時37分	總機 41	94	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，轉接時說「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>總機人員未能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員接話時態度平淡，可再熱誠些。</p>
		管 理 課 53		<p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見，並讓來電先掛電話。</p>	

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108 年 2 月 22 日 11 時 26 分	總 機 45	99	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位並告知將轉接之分機號碼，轉接時說「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。</p>	業務單位人員於通話結束時可讓來電者先掛電話。
		企 劃 課 54			