

**經濟部水利署南區水資源局 110 年度 2 月份
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要記錄表**

受測單位	總機	總分	92
受測電話	06-5753251#9		
測試時間	110 年 2 月 5 日 10 時 43 分		
測試內容	詢問單位資訊		
優點	<p>總機人員(先生)接聽時，清晰報明單位名稱，使用「您好」等問候語。聆聽來電者陳述後，能提供相關單位資訊。轉接時，使用「不好意思」等禮貌性用語。無忙線情形。該員接話時語調謙和。</p>		
評分基準	<p>1. 接聽速度(29分)：總機代號設於前，10秒內提供總機號碼，毋須聽完語音總機人員即接聽(15分)，總機人員於電話鈴響4秒內應答(14分)。</p> <p>2. 電話禮貌(63分)：接話時，清晰報明機關名稱(10分)；使用「您好」等問候語，但未報明姓名(5分)；讓來電者詢問欲洽辦單位(10分)；接話時，使用「不好意思」等禮貌用語(10分)；轉接時，告知將轉接之分機號碼(10分)；無忙線情形(10分)；接話時語調謙和(8分)。</p>		
待改進事項	建議總機人員接聽電話時，若能報明自己姓名(氏)更佳。		

受測單位	設計課	總分	95
受測電話	07-6166137#1204		
測試時間	110年2月5日10時45分		
測試內容	詢問計畫資訊		
優點	<p>該單位人員(○先生)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名，使用「您好」問候語。耐心聆聽民眾疑問後，協助轉接承辦人員，轉接後該員具體回應，並主動補述相關資訊。結束時，使用「」等禮貌性用語。該員接話時語調熱誠。</p>		
評分基準	<p>1. 接聽速度(18分)：電話鈴響5秒內應答(11分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(39分)：接話時清晰報明單位名稱及姓名，使用「您好」問候語(15分)；結束時，使用禮貌性用語「」，並讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調熱誠(14分)。</p> <p>3. 答話內容(38分)：該單位人員接話時，聆聽民眾提問計畫疑義後，協助轉接承辦人員。轉接後該員具體說明辦理情形及準則，並主動補述相關資訊(38分)。</p>		
待改進事項	無。		

受測單位	水文課	總分	87
受測電話	07-6166137#1315		
測試時間	110年2月5日10時51分		
測試內容	詢問公告事項		
優點	該單位人員(小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱，使用「您好」問候語。聆聽民眾提問後給予相關回應提供民眾承辦人員聯絡方式。結束時，使用「」等禮貌性用語。該員接話時語調謙和。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(19分)：電話鈴響3秒內應答(12分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(35分)：接話時，清晰報明單位名稱，使用「您好」等問候語(13分)；結束時，說「」等禮貌性用語，並讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調謙和(12分)。</p> <p>3. 答話內容(33分)：該單位人員接話時，聆聽民眾提問公告疑義後，回應相關辦理情形，並告知民眾承辦人員姓名及分機號碼，以利後續處理(33分)。</p>		
待改進事項	建議該單位人員接聽電話時，若能報明自己姓名(氏)更佳。		

受測單位	工務課	總分	88
受測電話	07-6166137#1507		
測試時間	110年2月5日10時53分		
測試內容	詢問工程資訊		
優點	<p>該單位人員(小姐)接話時，清晰報明單位名稱，使用「您好」問候語。聆聽民眾詢問後，給予具體回應。結束時，能主動詢問民眾是否有其他需協助之處，使用「」禮貌性用語。該員接話時語調謙和。</p>		
評分基準	<p>1. 接聽速度(17分)：電話鈴響8秒內應答(10分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(35分)：接話時，清晰報明單位名稱，說「您好」問候語(13分)；結束時，使用禮貌性用語「」，並讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調謙和(12分)。</p> <p>3. 答話內容(36分)：該單位人員先聆聽民眾提問工程疑義後，說明工程概況與施作方式，並主動補述相關資訊供民眾參考(36分)。</p>		
待改進事項	建議該單位人員接聽電話時，能報明自己姓名(氏)更佳。		

受測單位	經管課	總分	89
受測電話	07-6166137#1610		
測試時間	110年2月5日10時57分		
測試內容	詢問計畫資訊		
優點	該單位人員(○先生)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名，使用「您好」問候語。聆聽民眾提問後，給予相關回應。結束時，使用「」等禮貌性用語。該員接話時語調謙和。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(18分)：電話鈴響6秒內應答(11分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(37分)：接話時，清晰報明單位名稱及姓名並說「您好」問候語(15分)；結束時，使用禮貌性用語「」，並讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調謙和(12分)。</p> <p>3. 答話內容(34分)：該單位人員聆聽民眾提問有關計畫疑義後，能答覆相關業務承辦情形，提供民眾參考(34分)。</p>		
待改進事項	無。		

受測單位	資 課	總分	93
受測電話	07-6166137#2006		
測試時間	110年2月5日10時59分		
測試內容	詢問動 資訊		
優點	該單位人員(○先生)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名，說「您好」問候語。聆聽民眾提問後，給予具體回應。結束時，使用「 」禮貌性用語。該員接話時語調謙和。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(18分)：電話鈴響5秒內應答(11分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(37分)：接話時，清晰報明單位名稱及姓名，說「您好」等問候語(15分)；結束時，使用禮貌性用語「 」讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調謙和(12分)。</p> <p>3. 答話內容(38分)：該單位人員耐心聆聽民眾提問動疑義後，詳盡回應作業規範及招標方式，供民眾參考(38分)。</p>		
待改進事項	無。		

受測單位	養護課	總分	91
受測電話	06-5753251#6908		
測試時間	110年2月5日11時01分		
測試內容	詢問計畫資訊		
優點	<p>該單位人員(○小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名，說「您好」問候語。聆聽民眾疑問後，協助轉接承辦人員，轉接前說「請稍等」。轉接後該員具體回應結束時，使用「」等禮貌性用語。該員接話時語調謙和。</p>		
評分基準	<p>1. 接聽速度(18分)：電話鈴響7秒內應答(11分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(37分)：接話時，清晰報明單位名稱及姓名並說「您好」問候語(15分)；結束時，使用禮貌性用語「」，並讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調謙和(12分)。</p> <p>3. 答話內容(36分)：該單位人員接話時，聆聽民眾提問相關計畫問題，能協助轉接承辦人員，並請民眾稍等。轉接後該員說明該計畫相關要點及注意事項，供民眾參考(36分)。</p>		
待改進事項	無。		

受測單位	品管課	總分	93
受測電話	07-6166137#2506		
測試時間	110年2月5日11時07分		
測試內容	詢問工程資訊		
優點	該單位人員(小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱，使用「您好」問候語。耐心聆聽民眾提問後，給予具體回應。結束時，詢問民眾是否有其他可協助之處，並使用「」等禮貌性用語。該員接話時語調熱誠。		
評分基準	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接聽速度(19分)：電話鈴響4秒內應答(12分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。 2. 電話禮貌(37分)：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱，說「您好」問候語(13分)；結束時，使用「」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調熱誠(14分)。 3. 答話內容(37分)：該單位人員接話時，聆聽民眾提問工程疑義後，具體解說施工進度及內容，並主動詢問民眾是否有其他可協助之處(37分)。 		
待改進事項	建議該單位人員接聽電話時，能報明自己姓名(氏)更佳。		

受測單位	秘書室	總分	81
受測電話	06-5753251#5322		
測試時間	110年2月5日11時11分		
測試內容	詢問出納資訊		
優點	該單位人員(小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱，使用「您好」等問候語。聆聽民眾提問後，給予相關答覆。結束時，使用禮貌性用語「」，該員接話時語調謙和。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(16分)：電話鈴響12秒內應答(9分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(30分)：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱，說「您好」問候語(13分)；結束時，未使用禮貌性用語「」，並讓來電者先掛電話(5分)；接話時語調謙和(12分)。</p> <p>3. 答話內容(35分)：該單位人員接話時，聆聽民眾提問出納疑義後，解說相關業務處理程序，以利民眾後續處理(35分)。</p>		
待改進事項	建議該單位人員能提升接聽電話速度；電話接聽結束前應使用禮貌性用語，並報明自己姓名(氏)更佳。		

受測單位	人事室	總分	89
受測電話	06-5753251#5709		
測試時間	110年2月5日11時13分		
測試內容	詢問公告資訊		
優點	該單位人員(○小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名，使用「您好」問候語。聆聽民眾疑問後，給予明確回應。結束時，使用「」等禮貌性用語。該員接話時，語調謙和。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(18分)：電話鈴響5秒內應答(11分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(37分)：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱及姓名，說「您好」問候語(15分)；結束時使用禮貌性用語「」，並讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調謙和(12分)。</p> <p>3. 答話內容(34分)：該單位人員接話時，聆聽民眾提問公告資訊後，能說明相關業務內容，供民眾參考(34分)。</p>		
待改進事項	建議該單位人員於通話結束時，可進一步詢問來電者是否需要其他協助更佳。		

受測單位	主計室	總分	88
受測電話	06-5753251#5607		
測試時間	110年2月5日11時17分		
測試內容	詢問報表資訊。		
優點	該單位人員(小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱，使用「您好」問候語。聆聽民眾疑義後，協助轉接業務承辦人員。轉接後該員回應具體。結束時，詢問民眾是否有其他可協助之處，並使用「」、「謝謝來電」等禮貌性用語。該員接話時語調謙和。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(16分)：電話鈴響12秒應答(9分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(36分)：該單位人員接話時，清晰報明單位名稱，說「您好」問候語(13分)；結束時，使用禮貌性用語「」、「謝謝來電」等，並讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調謙和(13分)。</p> <p>3. 答話內容(36分)：該單位人員聆聽民眾提問報表資訊後，請民眾稍等並協助轉接承辦人員。轉接後該員解說相關檢索方式，並主動詢問民眾是否有其他可協助之處(36分)。</p>		
待改進事項	建議該單位人員接聽電話時，若能報明自己姓名(氏)更佳。		

受測單位	政風室	總分	90
受測電話	06-5753251#6107		
測試時間	110年2月5日11時20分		
測試內容	詢問公告資訊。		
優點	該單位人員(姚小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名，說「您好」問候語。聆聽民眾提問後，給予具體回應。結束時，使用「歡迎再來電」、「」等禮貌性用語。該員接話時語調熱誠。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(16分)：電話鈴響11秒內應答(9分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(39分)：該單位人員接電話時，清晰報明單位名稱及姓名，使用「您好」問候語(15分)；結束時使用禮貌性用語「歡迎再來電」、「」，並讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調熱誠(14分)。</p> <p>3. 答話內容(35分)：該單位人員接話時，聆聽民眾提問公告疑義後，能先詢問單位內其他人員後，解說相關處理措施，解答民眾疑惑(35分)。</p>		
待改進事項	無。		

受測單位	會文之眼	總分	88
受測電話	06-5753436		
測試時間	110年2月5日11時23分		
測試內容	詢問營運資訊。		
優點	該單位人員(○小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名，說「您好」、「很高興為您服務」等問候語。聆聽民眾提問後，給予具體答覆。結束時，使用「」禮貌性用語。該員接話時，語調平淡。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(19分)：電話鈴響3秒內應答(12分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(35分)：接話時，清晰報明單位名稱及姓名，說「您好」、「很高興為您服務」等問候語(15分)；結束時，使用禮貌性用語「」等，並讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調平淡(10分)。</p> <p>3. 答話內容(34分)：該單位人員聆聽民眾提問營運疑義後，具體說明相關管理規定，供民眾參考(34分)。</p>		
待改進事項	建議該單位人員接聽電話時，語調可再熱誠些更佳。		

受測單位	收費站	總分	87
受測電話	06-5754026		
測試時間	110年2月5日11時25分		
測試內容	詢問業務資訊。		
優點	該單位人員(小姐)接聽電話時, 清晰報明單位名稱, 說「您好」等問候語。聆聽民眾提問後給予相關回應。結束時, 使用禮貌性用語「」。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(18分): 電話鈴響7秒內應答(11分); 業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(35分): 接話時, 清晰報明單位名稱, 使用「您好」問候語(13分); 結束時, 使用禮貌性用語「」, 並讓來電者先掛電話(10分); 接話時語調謙和(12分)。</p> <p>3. 答話內容(34分): 該單位人員接話時, 聆聽民眾提問業務疑義後, 說明相關作業規定, 供民眾參考(34分)。</p>		
待改進事項	建議該單位人員接聽電話時, 除報明單位外, 若能報明自己姓名(氏)更佳。		

受測單位	曾文水庫管理中心	總分	90
受測電話	06-5753251#7066		
測試時間	110年2月5日11時28分		
測試內容	詢問申請資訊。		
優點	該單位人員(先生)接聽電話時, 清晰報明單位名稱, 說「您好」問候語。耐心聆聽民眾疑義後, 給予明確回應。結束時, 使用禮貌性用語「」。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(17分): 電話鈴響10秒內應答(10分); 業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(35分): 接話時, 清晰報明單位名稱, 使用「您好」等問候語(13分); 結束時, 使用禮貌性用語「」, 並讓來電者先掛電話(10分); 接話時語調謙和(12分)。</p> <p>3. 答話內容(38分): 該單位人員聆聽民眾提出申請疑義, 具體說明相關作業要點及注意事項, 以利民眾進一步處理(38分)。</p>		
待改進事項	建議該單位人員接聽電話時, 能報明自己姓名(氏)更佳。		

受測單位	阿公店水庫管理中心	總分	81
受測電話	07-6165641#3107		
測試時間	110年2月5日11時31分		
測試內容	詢問申請資訊		
優點	該單位人員(小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱，說「您好」問候語。耐心聆聽民眾疑問後，告知民眾承辦人員不在情形，並請民眾留下聯絡方式。結束時，使用禮貌性用語「不好意思」、「」等。該員接話時語調熱誠。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(18分)：電話鈴響5秒內應答(11分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(37分)：接話時，清晰報明單位名稱，說「您好」問候語(13分)；結束時，使用禮貌性用語「不好意思」、「」等(10分)；接話時語調熱誠(14分)。</p> <p>3. 答話內容(26分)：該單位人員聆聽民眾提問申請疑義後，僅告知民眾承辦人員不在情形，請民眾留下聯絡方式，以利後續協助(26分)。</p>		
待改進事項	建議若非業務承辦人員接聽電話時，可先洽詢其他同仁給予簡單答覆後更佳。		

受測單位	牡丹水庫管理中心	總分	89
受測電話	08-8831352#9		
測試時間	110年2月5日11時33分		
測試內容	詢問管理資訊。		
優點	該單位人員(○小姐)接聽電話時, 清晰報明單位名稱及姓名, 說「您好」問候語。接話時, 聆聽民眾疑問後, 給予簡單答覆, 說明承辦人員不在情形, 請民眾留下聯絡方式。結束時, 使用禮貌性用語「」。		
評分基準	<p>1. 接聽速度(18分): 電話鈴響6秒應答(11分); 業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(39分): 接話時, 清晰報明單位名稱及姓名使用「您好」問候語(15分); 結束時, 有使用禮貌性用語「」, 並讓來電者先掛電話(10分); 接話時語調熱誠(14分)。</p> <p>3. 答話內容(32分): 該單位人員接話時, 聆聽民眾提問管理疑義, 給予簡單答覆後, 說明承辦人員不在情形, 請民眾留下聯絡方式, 以利業務承辦人員後續協助(32分)。</p>		
待改進事項	建議該單位人員如業務承辦人不在時, 能主動告知承辦人員分機號碼與承辦人員姓名(氏)更佳。		

受測單位	高屏溪攔河堰管理中心	總分	89
受測電話	07-6523245		
測試時間	110年2月5日11時37分		
測試內容	詢問管理資訊。		
優點	該單位人員(○小姐)接聽電話時，清晰報明單位名稱及姓名，說「您好」問候語，耐心聆聽民眾提問後，給予簡單回復，告知承辦人員不在情形，請民眾留下電話號碼，並提供該員聯絡資訊。結束時，使用禮貌性用語「」。		
評分基準	<p>該員接話時語調謙和。</p> <p>1. 接聽速度(19分)：電話鈴響3秒內應答(12分)；業務單位無無人接聽情形(7分)。</p> <p>2. 電話禮貌(37分)：接話時，清晰報明單位名稱及姓名，說「您好」問候語(15分)；結束時，使用禮貌性用語「」，並讓來電者先掛電話(10分)；接話時語調謙和(12分)。</p> <p>3. 答話內容(33分)：該單位人員接話時，聆聽民眾提問管理疑義後給予簡單答復，告知承辦人員不在情形，請民眾留下電話號碼，並提供承辦人員分機(33分)。</p>		
待改進事項	無。		

受測單位	甲仙攔河堰管理中心	總分	92
受測電話	07-6753407		
測試時間	110年2月5日11時40分		
測試內容	詢問水文資訊。		
優點	該單位人員(○小姐)接聽電話時, 清晰報明單位名稱及姓名, 說「您好」、「很高興為您服務」等問候語。聆聽民眾疑義後, 協助轉接承辦人員, 轉接後該員回應具體。結束時, 詢問民眾是否有其他可協助之處, 並使用禮貌性用語「」等。該員接話時語調謙和。		
評分基準	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接聽速度(18分): 電話鈴響5秒內應答(11分); 業務單位無無人接聽情形(7分)。 2. 電話禮貌(37分): 清晰報明單位名稱及姓名, 說「您好」、「很高興為您服務」等問候語(15分); 結束時, 說「」禮貌性用語, 並讓來電者先掛電話(10分); 接話時語調謙和(12分)。 3. 答話內容(37分): 該單位人員聆聽民眾提問水文相關疑義, 協助轉接承辦人員, 轉接前請民眾稍等。轉接後該員具體解說監測資訊, 也主動詢問民眾是否有其他可協助之處(37分)。 		
待改進事項	無。		

