

經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年6月3日11時10分 | 總機 45 | 98 | <p>總機人員鈴響 2 秒即接聽，清晰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」並告知轉接單位及分機，結束通話時有道再見，語調熱忱。</p> <p>業務單位人員電話鈴響 2 秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並語調熱誠。</p> | 業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。 |
| | | 資產課 53 | | | |

經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年6月3日15時10分 | 總機 43 | 96 | 總機人員鈴響2秒接聽，清晰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分機號碼，語調謙和。 | 結束通話時未道再見或其他禮貌用語。 |
| | | 計畫課 53 | | 業務單位人員電話鈴響2秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。 | 業務單位人員結束通話時未讓來電者先掛電話。 |

**經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年6月8日16時35分 | 總機 42 | 96 | 總機人員清晰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分機號碼，語調謙和。 | 總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束通話時未道「再見」禮貌性用語。 |
| | | 經管課 54 | | 業務單位清晰報明單位名稱並問好，仔細聆聽洽詢業務問題，具體答復，結束時有道「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，接話時語調謙和、熱誠。 | 業務單位鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。 |

**經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年6月8日15時45分 | 總機 44 | 99 | <p>總機人員清晰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分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員電話鈴響2聲接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</p> | <p>總機人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> |
| | | 規劃課 55 | | | |

**經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年6月18日8時50分 | 總機 43 | 97 | 總機人員鈴響3秒接聽，清晰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分機號碼，語調謙和。 | 結束通話時未道再見等禮貌用語。 |
| | | 管理課 54 | | 業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。 | 業務單位人員電話鈴響5秒接聽，接聽速度仍有改善空間。 |

**經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年6月18日9時0分 | 總機 45 | 84 | <p>總機人員鈴響 3 秒接聽，清晰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分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽電話並問好，針對所詢問題，簡單說明，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話。</p> | <p>業務單位人員鈴響 5 秒接聽，未報明單位名稱，接話語調不耐煩，對於問題答復可再詳細一點。</p> |
| | | 管理課 39 | | | |

經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年4月8日9時15分 | 總機42 | 92 | 總機人員鈴響3秒接聽，清晰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」，語調謙和。 | 總機人員未告知將轉接單位及分機號碼即行轉接，結束通話時，未道再見或其他禮貌性結束語。 業務承辦人員未報明單位名稱。 |
| | | 秘書室50 | | 業務單位人員電話鈴響2秒即接聽，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。 | |

經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年4月23日14時30分 | 總機 42 | 97 | 總機人員鈴響 2 聲接聽，清晰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」，語調謙和。 | 總機人員未告知將轉接之單位分機號碼即行轉接，結束通話時，未說「再見」或其他禮貌性用語。 |
| | | 秘書室 55 | | 業務單位人員電話鈴響 1 聲即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年6月23日10時40分 | 總機 38 | 90 | 總機人員清晰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分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。 | 總機代號設於最後，需聽完全部語音說明後，10秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。總機人員鈴響7聲接聽，接聽速度有改善空間。 |
| | | 秘書室 52 | | 業務單位人員電話鈴響1聲即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。 | 業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。 |

經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年6月23日11時30分 | 總機 45 | 91 | 總機人員鈴響 2 秒接聽，清晰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分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。 | 非業務單位人員未讓來電者先掛電話，對於民眾所詢，可逕為簡單答復或請留下電話號碼俾進一步處理。 |
| | | 管理科 46 | | 業務單位人員電話鈴響 2 秒接聽，清晰報明單位名稱並問好，非業務承辦人能說明承辦人無法接聽之情形(公出)，並說「請稍後再撥」，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年6月15日14時52分 | 總機 41 | 96 | 總機人員鈴響 3 秒接聽，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」，結束通話時有道再見，語調謙和。 | 總機人員未報明機關名稱，轉接時未告知將轉接之單位分機號碼，即行轉接。 |
| | | 秘書室 55 | | 業務單位人員電話鈴響 2 秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年6月15日14時27分 | 總機 41 | 96 | 總機人員鈴響 3 秒接聽並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」，結束通話時有道再見，語調謙和。 | 總機人員未報明機關名稱，轉接時未告知將轉接之單位分機號碼。 |
| | | 秘書室 55 | | 業務單位人員電話鈴響 2 秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 110年6月25日 | 總機 43 | 98 | 總機人員鈴響 2 秒接聽，清晰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分機號碼，語調謙和。 | 總機人員結束通話時未道再見等禮貌用語。 |
| | 11時35分 | 秘書室 55 | | 業務單位人員電話鈴響 2 秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。 | |

**經濟部水利署各所屬機關 110 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 | 109年6月23日11時30分 | 總機45 | 96 | 總機人員鈴響1聲接聽，清晰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分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。 | 非業務單位承辦人員對於所詢問題，可再多提供相關資訊。 |
| | | 秘書室51 | | 業務單位人員電話鈴響1聲即接聽，清晰報明單位名稱並問好，業務承辦人員不在，逕行簡單答復所詢問題並請留下電話號碼，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。 | |