經濟部水利署各所屬機關 99 年 1-6 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	, .	總機		總機電機與 問確告碼請務者裁議 業時所 人人,您陳話說知,稍單在一時,你不可以 一時,你不可以 一時,我不可以 一時,我可以 一時可以 一時,我可以 一時,	電話時,語調可更加熱誠。對於來電者所詢疑
	99 06 28 15 00	總 41	89	見先掛機明候幫門結語業時好見先掛機明候幫好所結語業務,您動等的問題,與明性,東京大學的問題,與明明,與明明,與明明,與明明,與明明,與明明,與明明,與明明,與明明,與明	員接聽電話。 實際

受測 測試機關 時間	個別評分	總得 分	優點	待改進事項
中區水資源局年月日時分	42	88	總機器 總機 獨 子 電 子 電 子 電 子 電 子 電 子 等 語 解 不 電 接 表 , 。 職 表 , 。 職 表 。 職 表 。 職 有 , 。 就 市 后 , 你 不 有 等 請 前 的 一 有 有 , 解 不 不 有 等 請 前 和 位 时 下 依 位 轉 。 接 和 不 電 接 前 帮 不 不 電 接 請 帮 不 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 好 不 電 接 請 熱 正 話 問 如 か か か か か か か か か か か か か か か か か か	總未機通語業通等先時對可機告號話。務話問掛,於解轉接轉轉轉禮 位說未,語話明報時接接接接接 人「讓聽熱疑,分東用一東」者話。,分東用一東」者話。,
99 11 21 21	總 40	85	總機報問確主等線明業時來體「電熱調」,您陳話說明語和位與其為所有的。」對於一個人人,與一個人人,與一個人,與一個人,與一個人,與一個人,與一個人,與一個人	總員的總大機通話業電話話。 為共和國 人善 為 表 表 表 表 表 表 表 表 表 表 表 表 表 表 表 表 表 表

受測 測機關 時	-	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
區 06水 28	月日時、	總 4	98	總聽稱且單接說禮中明用業時好細務復道見先 體聽所好陳話幫性,結。承聯親節問確告,稍單者道 接名誠者予資有讓 時說來轉之您用能更 單明謙時問供通候。 就時時間確告,稍單者道 接名誠者予資有讓 發展。來時 人位熱電給之,並 機候認知並候位委禮 聽稱。洽詳訊說來 ,所語語 ,所謂, ,所語語 , , , , , , , , , , , , , , , , ,	業務承辦單位人員接聽 電話速度有改善的空

受測機關		個別評分	總得分	優點	待改進事項
機關	99年約06月21日時32分		分 89	總機及業務承辦單位人員接 聽電話迅速。 總機人員接聽電話時,清晰 報明機關名稱,並說「您好」 問候語,且依據來電者陳述 確認洽辦單位。轉接電話時 告知將轉接電話之分機號	總機人員遇業務單位忙 線時,未改轉其他相關 分機。結束通話時未道 禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽 電話態度可更加熱誠。

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	-	<u>+ 總 40</u>	90	總機電機 報者電機接業電熱業時好細人, 非電接 一個人 , 據電 報題 我 我 我 我 我 我 我 我 我 我 我 我 我 我 我 我 我 我	業務承辦單位人員結束 通話時,未說「再見」
	99 06 29 15 04	總 40 業單 45	85	為後後明話稍單香禮誠務,。」對於內,。機明話稍單香禮誠務,。」對於內,。機明話稍單一次,需電並「親紹前禮中。語與所題所聽,說禮中。語與所題所聽,說禮中。語與明明時時,,與明明,與明明,與明明,與明明,與明明,與明明,與明明,與明明,與	員接聽電話速度有改善 實籍 電話速度有 的 總 依據 單 在 實

受測 機關	測試 時間	個別 評分	總得分	優點	待改進事項
機第二河川局	99 05 31 15 10	評 總 40		總聽總報據位您用能業時能詢盡及「電總聽總報者電機請稱電機明來。轉語向務有仔業答管再者機電機明陳話號稍單。聽稱選接名陳話稍單委位語,業電辦好聆內,。」掛業迅員關確告,其話問確主」忙說員辦問時,。 以,,洽說禮中。聽熱道結等電務速接名認知並等。 ,,洽說禮中。聽熱題所話語 單 話能單接幫性 ,,洽說禮中。聽熱電給之,並 人 ,據。話轉接 ,據。話轉語, 位 時依位電您用能, 一位 時依位電您用談問所話語 單 話能單接幫性	總未機通語加業電名 機道單其更務話來人知碼時接和承時。
		·		機號碼,並說「幫您轉接,	電話時,語調平淡。對於來電者所詢疑義,可解說更加詳盡。結束通

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	99 05 22 15 10	總 41	83	總職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職職	先接受來電者簡單電話話。轉轉接接。 轉轉接接 一种
	99 06 25 13 15	總 40	87	總機機關之間,清調之間,清調之間,清調之間,清調之間,清調之間,,為於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於於	有改善的空間。轉接電 。轉接電 。轉接碼 。 。 等 時 , 未 告 知 器 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。

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	, ,	總 43		總機器 總職 總職 不	未告知將轉接電話之語 電話語 等接 中轉接 我們們不可以 我們們可以 我們們們可以 我們們可以 我們們們可以 我們們可以 我們們們可以 我們們可以 我們們們可以 我們們可以 我們們們們可以 我們們們可以 我們們們可以 我們們們們們可以 我們們們可以 我們們們可以 我們們們可以 我們們們可以 我們們們們可以 我們們們可以 我們們們可以 我們們們可以 我們們們們們可以 我們們們可以 我們們們們們們們可以 我們們們們們們們們們們
	99 05 12 10 35	總 43	91	疑 總聽總報濾位轉業電代貌業時說來和	未告知將轉接電話之分調電話,語調學報報, 一點, 一點, 一點, 一點, 一個, 一個, 一個, 一個, 一個, 一個, 一個, 一個, 一個, 一個

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	99 05 27 15 25 年月日時分	總 42	94	總聽總報謙認說禮再業時好詳說人。 辦籍 電話 人機 的 對	務單位忙線中,僅簡單回標之間,未改轉其他相關分機。 業務承辦單位人員結束 選話時,未讓來電者先 掛電話。應對語調可更
	99 06 23 10 00	總 41	93	總聽機及業務。 電話 人人 , , , , , 陳 語 過 接 題 接 題 接 題 接 題 接 題 接 題 接 題 接 題 接 題 接	未說「幫您轉接,請稍 字禮貌用語貌,結束 明語時未說禮貌 時未說禮貌 語語 說禮 銀 員 對 語

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	99 06 15 14 50 年月日時分	總 42 工課 53	95	總機電機明來。說禮務清。對 業務連聽 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	通話時未說禮貌性用 語。 業務承辦單位人員結束 通話時未讓來電者先掛 電話。對於來電者所詢
	99 06 23 15 40	總 37 規 課 1	88	好。結束通話時,說「不客	單位斷線,無法自行重 撥該分機號碼。轉接電 話時未說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語, 結束通話時未說禮貌性

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	99 04 28 09 45 45	總 42	94	轉接電話時,告知將轉接電	業務承辦單位人員語調 可更加謙和。對於來電
	06 月 15 日	總 42	96	總機及業務承辦單位人員接 聽電話迅速。 總機人員接聽電話時清晰報	通話時未說禮貌性用 語。 業務承辦單位人員結束

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	99 06 17 11 05 年月日時分		91	總機聽總 明依位接您和業時「者機」, 一人 一人 一人 一人 一人 一人 一人 一人 一人 一人	說「再見」等禮貌性用 語。 業務承辦單位人員接聽 電話時未清晰報明單加 語調可更加 語調可更加 新 新 新 新 新 新 新 新 新 新 新 新 新 明 日 日 日 日 日 日
	99 06 18 10 15	總 42 資課 51	93	總聽機報能單轉「單麥業時好不電人」,候認過機不可以與一個人,所以與一個人,可以可以與一個人,可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以	說「再見」等禮貌性用 語。語調可更加謙和。 業務承辦單位人員接聽 電話時,語調可更加謙 和。對於來電者所詢疑

受測機關	測試 時間	個別 評分	總得分	優點	待改進事項
	99 年	總機		總機及業務承辦單位人員接	總機人員結束通話時未
第	06 月	43	91	聽電話迅速。	說「不客氣」等禮貌性
九	17日			總機人員接聽電話時,清晰	結束語。
河	11 時			報明機關名稱並問好,能依	業務承辦單位人員接聽
川	18 分	管理		據來電者陳述確認治辨單	電話時,未清晰報明單
局		課		位。轉接電話時告知將轉接	位名稱。對於來電者所
		48		電話之分機號碼,並說「幫	詢疑義,可更加具體、
				您轉接,請稍候」等禮貌用	明確的解說。
				語,業務單位忙線中時,能	
				向來電者委婉說明。應答語	
				調謙和。	
				業務承辦單位人員接聽電話	
				時有問好。結束通話時有說	
				「再見,不客氣」,並讓來電	
				者先掛斷電話。語調謙和、	
				熱誠。	

受測 機關	測試 時間	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
	99 年	總機		總機及業務承辦單位人員接	總機人員結束通話時未
	06 月	43	93	聽電話迅速。	說「不客氣」等禮貌性
	30 日			總機人員接聽電話時,清晰	結束語。
	14 時	業務		報明機關名稱並問好,能依	業務承辦單位人員結束
	40 分	單位		據來電者陳述確認治辨單	通話時未說「再見,不
		50		位。轉接電話時告知將轉接	客氣」,未讓來電者先掛
				電話之分機號碼,並說「幫	斷電話。
				您轉接,請稍候」等禮貌用	
				語,業務單位忙線中時,能	
				向來電者委婉說明。應答語	
				調謙和。	
				業務承辦單位人員接聽電話	
				時,清晰報明單位名稱並有	
				問好。語調謙和、熱誠。對	
				於來電者所詢疑義均能具	
				體、明確答復,且解說詳盡。	

99 年 總機 23 總機及業務承辦單位人員接 總機及業務承辦單位人員接 總機及業務承辦單位人員接 總機 50 日 15 時 15 時 15 時 15 時 15 時 15 時 16 時 16 日 16 日 17 日 17 日 18 時 18
婉說明。結束通話時有說「再 見」禮貌性用語。語調謙和、 態度熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話 時有問好。結束通話時有說 「再見,不客氣」,並讓來電

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	99 06 28 14 06 06	總 41	89	總職時碼候位婉誠禮業時說讓和機機報告,」忙說。貌務有「來題稱實際,說時語與稱實際,說時語過語與人,,以為明知,就是有一種,說時,說時時,就說時,說時時,說時時,說時時,說時時,就時時,就時時,就時時,	的空間。 總機人員接聽電話時未 問好。 業務承辦單位人員接聽 電話時,未清晰報明單 位名稱。對於來電者所 詢疑義,可更加具體、
	99 年月日時分	總 45	93	總機人員接聽電話迅速。接 聽電話時,能清晰報明機關 名稱並問好。轉接電話時告 知將轉接電話之分機號碼,	

99 年度 1-6 月本署針對各所屬機關實施電話禮貌測試計 28 次,經統計: 評列 90 分以上者,計 17 次,達 60.71%。

評列 80-89 分者,計 11 次,達 39.29%。