經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月7日10時45分	總機41	91	總機人員鈴響1聲即迅速接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務單位電話號碼，結束時有道再見。 業務單位人員電話鈴響2聲接聽，先報明單位名稱，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和熱誠。	總機人員接聽語調稍顯急躁。 業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語。
		寶山第二水庫50			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月7日11時29分	總機44	90	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，轉接時說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見。 業務單位人員鈴響1聲即迅速接聽，先報明單位名稱，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和熱誠。	總機人員接聽語調平淡，可更熱誠些。 業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語，簡單答復所詢問題，說明可更具體明確些。
		經管課46			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月29日15時5分	總機45	99	總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，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」且告知將轉接之課室及分機號碼，結束時有道再見，語調熱誠。 業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並問好，對所詢問題解說非常詳細且具體明確，結束時有說再見，並讓來電者先掛電話，語調親切熱誠。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		曾文水庫管理中心觀光課54			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月31日16時9分	總機45	94	總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明機關名稱並問好，先過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位名稱、承辦人姓名及分機號碼，結束時有道再見，語調親切熱誠。 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，語調熱誠。	業務單位人員鈴響約10秒接聽，接聽速度仍有改善空間，簡單答復所詢問題，解說可再詳盡些。
		工務課49			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月31日16時0分	總機38 課室53	91	總機人員鈴響 2 秒內迅速接聽，先報明機關名稱並問好，轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語。 業務單位人員鈴響 2 秒內迅速接聽，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，態度熱誠。	總機人員未告知將轉接之課室或分機號碼即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，語調平淡，可再熱誠些。 業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可再詳盡些。

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月28日15時30分	總機43	98	總機人員在 2 秒內迅速接聽，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」並告知將轉接之分機號碼及承辦人姓氏，語調謙和。 業務單位電話鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡解說且具體明確答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調親切熱誠。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		規劃課55			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月8日16時6分	總機42 規劃課51	93	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」並告知將轉接之分機號碼及承辦人姓氏，結束時有道再見，語調謙和。 業務單位人員鈴響 2 聲接聽，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。	總機人員鈴響 5 聲接聽電話，請改善接聽速度。 業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可更具體明確些。

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月8日9時40分	總機45	88	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，請稍後」並告知之課室，結束時有道再見，語調謙和熱誠。 業務單位人員鈴響2聲接聽，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。	業務單位由非業務承辦人代接，僅回答承辦人請假，請來電者明天再打來，且語調平淡，可再熱誠點。
		秘書室43			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月10日15時25分	總機41	90	總機人員鈴響1聲即迅速接聽，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，請稍候」。 業務單位人員鈴響1聲即迅速接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	總機人員轉接時未告之將轉接之課室或分機號碼即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，語調平淡，可再熱誠些。 業務單位人員接聽時未報明單位名稱，僅說「您好」問候語，語調平淡，可再熱誠些。
		秘書室49			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月10日15時48分	總機42	94	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」,結束時有道再見。 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，語調熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，轉接時未告之將轉接之課室或分機號碼即行轉接，語調平淡，可再熱誠些。 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
		秘書室52			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月10日9時15分	總機43	89	總機人員接話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，有告知將轉接之課室，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，轉接時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
		工務課46		業務單位人員接聽時有問好，詳盡回復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	業務單位人員鈴響 6 聲接聽，請改進接聽速度，接聽時未先報明單位名稱，僅說「您好」問候語。

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月21日15時5分	總機38 秘書室49	87	總機人員接聽時有說「您好」問候語，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，有告知將轉接之課室，結束時有道再見，語調謙和。 業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡解說所詢問題，語調熱誠。	總機人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，接聽時未先報明機關名稱，轉接時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月8日16時0分	總機45	95	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」並告知將轉接之課室、分機號碼及承辦人姓氏，結束時有道再見，語調謙和熱誠。 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。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
		管理課50			

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年3月29日16時24分	總機43 企劃課50	93	總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明機關名稱並問好，先接受來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接，請稍候」且告知將轉接之單位及分機號碼，語調熱誠。 業務單位人員鈴響 2 聲接聽，接聽時先說「您好」問候語，對所詢問題解說詳盡，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員接聽時未先報明單位名稱，僅說「您好」問候語。