**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  4  月  26  日  11  時  4  分 | 總  機  44 | 99 | 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，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」。  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」，並讓來電先掛電話，接聽語調熱誠。 | 總機人員語調平淡可熱誠些。 |
| 石  門  水  庫  管  理  中  心  55 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  4  月  9  日  10  時  37  分 | 總  機  43 | 98 | 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」等禮貌用語，接聽語調謙和。  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」，並讓來電先掛電話，接聽語調謙和。 | 總機人員於通話結束時未道「再見」或其他禮貌性結束語。 |
| 企  劃  課  55 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  6  月  25  日  10  時  30  分 | 總機  45 | 99 | 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」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽態度謙和熱誠。  業務單位人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道「再見」，接聽語調熱誠。 | 業務單位承辦人於通話結束時未讓來電者先掛電話。 |
| 曾文水庫管理中心  54 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  6  月  25  日  10  時  13  分 | 總機  45 | 89 | 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，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽態度謙和熱誠。  非業務承辦人員鈴響2秒接聽，能請來電者留下電話俾進一步處理，業務承辦人於回辦公室後立即來電對所詢問題具體答復，結束時有道「再見」，接聽語調熱誠。 | 非業務承辦人員接電話時說「喂」，未報名單位名稱或自己姓名，未說「您好」、「早安」等問候語，並未讓來電者先掛電話。 |
| 工務課  44 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107年  6  月  21  日  9  時  23  分 | 總  機  44 | 98 | 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」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、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」，並讓來電先掛電話，接聽語調謙和、熱誠 | 總機人員未告知將轉接電話之分機號碼。  業務單位人員針對所詢問題解說可再詳盡些。 |
| 資  產  課  54 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  6  月  4  日  14  時  12  分 | 總  機  44 | 98 | 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」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、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」，並讓來電先掛電話，接聽語調謙和、熱誠 | 總機人員未告知將轉接電話之分機號碼。  業務單位人員針對所詢問題解說可再詳盡些。 |
| 秘  書  室  54 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  6  月  25  日  14  時  5  分 | 總機  41 | 91 | 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。  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」，並讓來電先掛電話。 | 總機人員轉接電話時未告知將轉接分機號碼，結束時未道「再見」或其他禮貌性結束語，接聽語調平淡。  業務單位人員鈴響7秒接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽語調可熱誠些。 |
| 管  理  課  50 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  5  月  11  日  10  時  40  分 | 總機  45 | 98 | 總機人員鈴響1聲接聽電話，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知將轉接分機號碼，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。  業務單位人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道「再見」，並讓來電先掛電話。 | 業務單位人員接聽語調平淡可熱誠些。 |
| 秘  書  室  53 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  6  月  15  日  9  時  50  分 | 總  機  44 | 93 | 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」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。  非業務承辦人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束時有道「再見」，並讓來電先掛電話，接聽語調熱誠。 | 總機人員並未告知將轉接分機號碼或業務單位。  非業務承辦人員鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題逕為簡單答復，無法即時處理。 |
| 管  理  課  49 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  6  月  5  日  15  時  57  分 | 總  機  45 | 92 | 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，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。  業務單位人員鈴響2聲接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道「再見」，並讓來電先掛電話。 | 業務單位人員接聽時，未報明單位名稱或自己姓氏，接聽語調平淡，可再熱誠些。 |
| 管  理  課  47 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  6  月  21  日  16  時  28  分 | 總  機  40 | 92 | 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」，接聽語調謙和、熱誠。  業務單位人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道「再見」，並讓來電先掛電話。 | 總機人員鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改善空間，未告知將轉接分機號碼或業務單位。  業務單位人員接聽語調平淡可熱誠些。 |
| 秘  書  室  52 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  6  月  20  日  14  時  06  分 | 總  機  44 | 87 | 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，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。  業務單位人員鈴響2聲接聽並報明單位名稱，結束時有道「再見」，並讓來電先掛電話。 | 總機人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。  業務單位人員接聽時未說「您好」、「早安」等問候語，接聽語調平淡可熱誠些，針對所詢問題僅簡單說明，可再詳盡些。 |
| 規  劃  課  43 |

**經濟部水利署各所屬機關107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 | 107  年  6  月  25  日  16  時  10  分 | 總機  42 | 91 | 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，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、熱誠。  業務單位人員鈴響2聲接聽並報明單位名稱，結束時有道「再見」，接聽語調熱誠。 | 總機人員未告知將轉接電話之分機號碼或業務單位，轉接時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。    業務單位人員接聽電話時未說「您好」、「早安」等問候語，針對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107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 | 107  年  6  月  25  日  16  時  20  分 | 總機  45 | 98 | 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，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，結束時有道「再見」，接聽語調謙和、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」，接聽語調熱誠。 | 業務單位人員針對所詢問題解說可再詳盡些。 |
| 水  質  課  53 |