**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  18  日  14  時  55  分 | 總  機  44 | 97 | 總機人員鈴響2聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見。  非業務承辦人員鈴響1聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，接話時語調謙和、熱誠。 | 總機人員接聽態度可再謙和熱諴些。  非業務承辦人員接聽，針對所詢問題，僅做簡單答復，於通話結束時可讓來電者先掛電話。 |
| 計畫課  53 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  18  日  14  時  45  分 | 總  機  44 | 97 | 總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，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，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。 | 總機人員鈴響3聲接聽  ，接聽速度仍有改善空間。  業務單位人員針對所詢問題，答復可再具體明確，於結束通話時可讓來電者先掛電話。 |
| 計  畫  課  53 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  10  日  10  時  19  分 | 總機  42 | 96 | 總機人員鈴響2聲接聽並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，接聽語調謙和。  業務單位人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話語調謙和。 | 總機人員於接聽時未報明機關名稱。  業務單位人員針對所詢問題可解說詳盡些。 |
| 品管課  54 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  10  日  15  時  08  分 | 總機  45 | 99 | 總機人員鈴響1聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，並告知將轉接之單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，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，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話語調謙和。 | 業務單位人員針對所詢問題可解說詳盡些。 |
| 規劃課54 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  19  日  15  時  20  分 | 總  機  39 | 92 | 總機人員鈴響2秒接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，語氣謙和熱誠。  業務單位人員鈴響1秒接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。 | 總機人員未確認洽辦單位，轉接電話時未告知分機號碼或承辦人即行轉接，於結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。  業務單位人員接話語調可再熱誠些。 |
| 秘書室  53 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  17  日  16  時  15  分 | 總  機  40 | 94 | 總機人員鈴響3秒接聽並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和、熱誠。  業務單位人員鈴響1聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。 | 總機人員接聽時未報明機關名稱，於結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。  業務單位人員接話語調可再熱誠些。 |
| 秘  書  室  54 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  17  日  9  時  40  分 | 總機  45 | 91 | 總機人員鈴響1聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，並告知將轉接之單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和。  業務單位人員接聽時先問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度謙和、熱誠。 | 業務單位人員鈴響6聲接聽，接聽速度仍有改進空間，接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)。 |
| 管  理  課  46 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  17  日  10  時  16  分 | 總機  45 | 98 | 總機人員鈴響1聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，並告知將轉接之單位及分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，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，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度謙和、熱誠。 | 業務單位人員針對所詢問題可解說詳盡些。 |
| 管理課  53 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  20  日  15  時  40  分 | 總  機  42 | 90 | 總機人員接聽電話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，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。  業務單位人員接聽電話時先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。 | 總機人員鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改進空間，轉接時未告知分機號碼即行轉接。  業務單位人員鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改進空間，針對所詢問題可解說詳盡些，接話時語調平淡，可再熱誠些。 |
| 管  理  課  48 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  10  日  9  時  20  分 | 總  機  44 | 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，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，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，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。 | 總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。  業務單位人員針對所詢問題僅簡單說明，可再答復詳盡些，接話時的態度平淡，可再熱誠些。 |
| 管  理  課  45 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  19  日  11  時  10  分 | 總  機  45 | 95 | 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，並告知將轉接之業務承辦人員姓名，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，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，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度熱誠。 | 非業務承辦人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改進空間，針對所詢問題逕為簡單答復，無法即時處理。 |
| 管理  課  50 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  9  月  19  日  11  時  25  分 | 總  機  44 | 94 | 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，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。  非業務承辦人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度熱誠。 | 總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。  非業務承辦人員接聽，針對所詢問題逕為簡單答復，無法即時處理。 |
| 管理課  50 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  7  月  9  日  9  時  15  分 | 總機  44 | 99 | 總機人員鈴響2聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」等禮貌性用語，結束通話時有道再見，語氣謙和。  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，於結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和熱誠。 | 總機人員未告知將轉接之分機號碼/業務單位或業務承辦人即行轉接。 |
| 秘書室  55 |

**經濟部水利署各所屬機關107年7-9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  8  月  31  日  16  時  13  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，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接」等禮貌性用語，結束通話時有道再見，語氣謙和熱誠。  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，結束通話時有道再見，語調熱誠。 | 業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。 |
| 管理課  54 |