

經濟部水利署北區水資源局 107 年度 7 月份
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要記錄表

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
工務課	85	107.07.13 17:13	03-4712001 #203 劉奕成先生	想承包水庫的工程，需要什麼資格條件嗎？	該員接聽時說：「喂，工務所，您好！」瞭解來電者需求後，表示每個工程需要的條件都不一樣，可以上招標採購網查詢。	該員接聽時未報明姓氏，建議接聽術語完整，另來電者詢問姓氏時不願告知。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
石門水庫 管理中心	90	107.07.13 17:22	03-4712000 #120 李先生	請問要怎麼知道石門水庫現在的混濁度？	該員接聽時說：「喂，運轉中心，您好！」瞭解來電者需求後，表示混濁度可以在北水局的網站上查詢到。	該員接聽時未報明姓氏，建議接聽術語完整；另建議待民眾離線後再掛斷電話。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
品管課	92	107.07.13 10:51	03-4712001 #226 彭明緝先生	請問有沒有為民眾代為檢驗水質的服務?	該員接聽時說：「喂，品管，您好！」瞭解來電者需求後，表示目前沒有提供檢驗水質的服務，只有針對機關內使用。	該員接聽時未報明姓氏，建議接聽術語完整；另建議待民眾離線後再掛斷電話。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
計畫課	99	107.07.13 10:57	03-4712001 #306 林志軒先生	請問若夏季缺水，是否會限水或分區供水呢?	該員接聽時說：「喂，計畫課，敝姓林，您好！」瞭解來電者需求後，表示如果缺水會限水及分區供水，但目前水庫水位良好，所以不會限水，相關業務屬於經管課#638陳先生負責，並協助轉接。	該員無代改進事項。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
總機	99	107.07.24 11:10	03-4712001 #9 聶麗屏小姐	石門水庫開放的時間為何?	該員接聽時說：「北水局您好，敝姓聶，很高興為您服務！」瞭解來電者需求後，表示需詢問石門水庫，故提供石門水庫電話供來電者洽詢。	該員無代改進事項。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
資產課	95	107.07.13 11:03	03-4712001 #413 邱惠美小姐	報廢的資產民眾可以標購嗎?	該員接聽時說：「喂，資產課邱惠美，您好！」瞭解來電者需求後，表示業務承辦人為#419劉先生，並協助轉接。	該員無待改進事項。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
養護課	90	107.07.16 14:39	03-4712001 #423 鄭瑞府先生	請問養護工程有外包的招標機會嗎?	該員接聽時說：「喂，養護課，您好！」瞭解來電者需求後，表示政府採購網及北水局官網上看到相關招標資訊。	該員接聽時未報明姓氏，建議接聽術語完整；另建議待民眾離線後再掛斷電話。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
保育課	99	107.07.13 11:10	03-4712001 #611 徐笑情小姐	請問石門水庫裡面有哪些比較少見的生物可以帶小朋友去觀察?	該員接聽時說：「喂，保育課，徐笑情，您好！」瞭解來電者需求後，表示1~6月及9~12月可以參觀，或是藉由夏令營的方式參與，詳細情形可以在網路上查詢。	該員無待改進事項。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
經管課	95	107.07.13 11:17	03-4712001 #637 田秀珍小姐	請問要申請 水權有身分 限制嗎?	該員接聽時說 ：「喂，經管 課，您好！」 瞭解來電者需 求後，表示需 轉接給承辦人 #632王先生 ，並協助轉接 。	建議待民眾離線後再掛 斷電話。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
主計室	90	107.07.24 11:20	03-4712001 #710 林俊元先生	請問貴單位 有發布歷年 水庫水位高 度的統計資 料嗎?	該員接聽時說 ：「喂，主計 室，您好！」 瞭解來電者需 求後，表示可 以在北區水資 源局的網站上 看到。	該員接聽時未報明姓氏 ，建議接聽術語完整； 另建議待民眾離線後再 掛斷電話。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
政風室	95	107.07.13 17:15	03-4712001 #811 吳村修先生	請問貴單位會如何保護檢舉人的安全?	該員接聽時說：「喂，政風室，您好！」瞭解來電者需求後，表示會依據獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法來保護檢舉人。	該員接聽時未報明姓氏，建議接聽術語完整。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
人事室	95	107.07.12 10:35	03-4712001 #801 王竹娟小姐	最近有替代役的名額可以申請嗎?	該員接聽時說：「喂，人事室，您好」瞭解來電者需求後，表示現在都是由水利署統一分發，沒辦法向北水局申請。	該員接聽時未報明姓氏，建議接聽術語完整。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
秘書室	99	107.07.12 10:45	03-4712001 #528 吳靜婷小姐	水庫蓄水量的資料要如何取得?	該員接聽時說：「喂，秘書室，您好，敝姓吳」瞭解來電者需求後，表示詳細資訊需詢問經管課#632，並協助轉接，但剛好人不在，表示也可以在北水局官網上查詢。	該員無待改進事項。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
石門水庫 管理中心	94	107.07.12 10:55	03-4712000 #211 焦恩琦小姐	請問石門水庫最近會洩洪嗎?	該員接聽時說：「喂，石管中心，您好！」瞭解來電者需求後，協助轉接承辦人林先生。	該員接聽時未報明姓氏，建議接聽術語完整。

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
寶二水庫 管理中心	99	107.07.13 10:59	03-5805729 #108 傅明俊先生	寶二水庫有 開放參觀?學 校可以提供 導覽?	該員接聽時說 :「喂, 寶二 , 傅明俊, 您 好!」瞭解來 電者需求後, 表示有開放參 觀, 也有提供 學校導覽, 但 需要先申請。	該員無待改進事項。