

經濟部水利署北區水資源局 107 年度 8 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	91	107.08.22 15:25	03-4712001 #209 賴福真小姐	我在北水局網站上有看到標案，請問要去哪裡看詳細的規格？	該員接聽時說：「喂，工務所，您好！」瞭解來電者需求後，轉接承辦人。	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
石門水庫 管理中心	90	107.08.22 15:30	03-4112802 王先生	水庫水位的資訊要去哪裡查詢？	該員接聽時說：「喂，中線，您好！」瞭解來電者需求後，表示可以在北水局的網站上查詢到，或是可以詢問運轉中心。	該員接聽時未報明姓氏，建議接聽術語完整；另多次詢問後，該員才願意透露姓氏。

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	96	107.08.22 15:15	03-4712001 #225 翁琬晴小姐	實驗室是否有提供對外服務?	該員接聽時說：「品管課，您好！」瞭解來電者需求後，表示目前實驗時沒有提供對外服務。	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
計畫課	96	107.08.22 15:20	03-4712001 #301 謝呂賢先生	石門水庫最近會洩洪嗎?	該員接聽時說：「喂，計畫課，您好！」瞭解來電者需求後，表示最近沒有颱風來，不會洩洪。	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
總機	95	107.08.24 09:17	03-4712001 #9 聶麗屏小姐	請問去石門水庫參觀會有導覽嗎?	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。	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
資產課	92	107.08.23 14:27	03-4712001 #414 呂桂卿小姐	標售廢品的 資訊哪邊可 以查詢?	該員接聽時說 ：「喂，資產 課，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
養護課	96	107.08.23 14:24	03-4712001 #426 李國裕先生	請問石門水 庫可以釣魚 嗎?	該員接聽時說 ：「喂，養護 課，您好！」 瞭解來電者需 求後，表示石 門水庫不能釣 魚。	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
保育課	99	107.08.24 14:33	03-4712001 #603 廖雯雯小姐	請問石門水 庫能辦國小 校外教學活 動嗎?	該員接聽時說 ：「喂，保育 課，廖雯雯， 您好！」瞭解 來電者需求後 ，可以在官網 上申請。	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	99	107.08.23 13:47	03-4712001 #638 陳佾鳴先生	請問最近會 停水嗎?(台 北市)	該員接聽時說 ：「喂，經管 課，陳佾鳴， 您好！」瞭解 來電者需求後 ，表示要詢問 台北市自來水 事業處。	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
主計室	95	107.08.31 14:49	03-4712001 #702 周美娟小姐	水資源作業 基金公益支 出運用項目 有哪些?	該員接聽時說 ：「喂，主計 室，您好！」 瞭解來電者需 求後，表示目 前承辦人員不 在，但仍盡量 說明，並請來 電者留下聯絡 資訊，告知後 續再回電。	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
政風室	96	107.08.31 09:55	03-4712001 #814 徐淑娟小姐	請問中秋節 時可以送月 水果感謝之 前幫我們承 辦案件的人 員嗎?	該員接聽時說 ：「喂，政風 室，您好！」 瞭解來電者需 求後，表示可 以送，但是價 值須低於五百 元，並告知相 關事項。	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	92	107.08.23 09:03	03-4712001 #802 陳熾如小姐	請問近期會不會招考約僱人員?	該員接聽時說：「喂，人事室，您好」瞭解來電者需求後，表示最近沒有職缺，有要應徵時，會在官網上張貼相關資訊。	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
秘書室	99	107.08.23 09:08	03-4712001 #524 陳芳誼小姐	請問最近還有路跑活動嗎?	該員接聽時說：「喂，秘書室，陳芳誼您好」瞭解來電者需求後，表示要詢問寶二水庫，故告知寶二水庫電話及可能承辦人之分機。	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	96	107.08.23 9:12	03-4712000 #206 李永安先生	若至石門水庫旅遊，有英文解說員可申請嗎？	該員接聽時說：「喂，石管中心，您好！」瞭解來電者需求後，目前沒有英文解說員，但有英文版的宣傳影片。	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	88	107.08.31 16:06	03-5805729 #105 薛維欣先生	聽說你們有在徵志工，是徵什麼類型的志工？	該員接聽時說：「喂」瞭解來電者需求後，表示有在徵志工，並轉接承辦人。	該員接聽時未報明單位、姓氏，亦無使用問候語，建議接聽術語完整。