

新北市政府水利局 113 年度電話禮貌測試統計分析

水利局秘書室 劉秀貞

前言：

為增進本局同仁為民服務禮貌，提升電話禮貌服務品質及形塑體服務形象，應注意電話應對技巧及基本服務禮貌。在電話禮貌考核方面，為客觀、公平辦理電話接聽測試，每週由本局各科室依序輪流指派資深員工(股長以上幹部)，依新北市政府水利局電話禮貌測試評分表，每週由測試人員不定期測試3次，作為評分依據。本局秘書室把每週測試評分結果和電話接聽禮貌用語範例，寄給全局同仁們參閱。另外，按季彙整各月電話測試實施結果，併同話務中心所送之轉接統計分析表，於本局局務會議中，檢討每個季度電話服務禮貌及接聽情形，如有急需改進者，請受測科室主管轉知所屬同仁注意改進。

一、113 年度本局第一季轉接電話未應答統計分析：

本局 113 年受測科室為雨水科、河工科、水政科、河計科、養護科、抽管科、污計科、污設科、污工科、人事室、政風室、會計室、秘書室，共 13 個單位。轉接電話未應答的科室：河計科 1 人，共計 1 人，詳如表一。

表一 第一季各科室轉接電話未應答統計表

科室	第 1 季			合計(人)
	1 月	2 月	3 月	
雨水科	0	0	0	0
河工科	0	0	0	0
水政科	0	0	0	0
河計科	0	0	1	1
養護科	0	0	0	0
抽管科	0	0	0	0
污計科	0	0	0	0
污設科	0	0	0	0
污工科	0	0	0	0
人事室	0	0	0	0
政風室	0	0	0	0
會計室	0	0	0	0
秘書室	0	0	0	0

二、113 年度本局第二季轉接電話未應答統計分析：

本局 113 年受測科室為雨水科、河工科、水政科、河計科、養護科、抽管科、污

計科、污設科、污工科、人事室、政風室、會計室、秘書室，共 13 個單位。轉接電話未應答的科室有雨水科 2 人、河工科 1 人、水政科 1 人、養護科 5 人、秘書室 2 人，共計 11 人，詳如表二。

表二 第二季各科室轉接電話未應答統計表

科室	第 2 季			合計(人)
	4 月	5 月	6 月	
雨水科	0	1	1	2
河工科	0	1	0	1
水政科	0	1	0	1
河計科	0	0	0	0
養護科	3	1	1	5
抽管科	0	0	0	0
污計科	0	0	0	0
污設科	0	0	0	0
污工科	0	0	0	0
人事室	0	0	0	0
政風室	0	0	0	0
會計室	0	0	0	0
秘書室	0	0	2	2

三、113 年度本局第三季轉接電話未應答統計分析：

本局 113 年受測科室為雨水科、河工科、水政科、河計科、養護科、抽管科、污計科、污設科、污工科、人事室、政風室、會計室、秘書室，共 13 個單位。轉接電話未應答的科室有河工科 2 人和養護科 2 人，共計 4 人，詳如表三。

表三 第三季各科室轉接電話未應答統計表

科室	第 3 季			合計(人)
	7 月	8 月	9 月	
雨水科	0	0	0	0
河工科	0	0	2	2
水政科	0	0	0	0
河計科	0	0	0	0
養護科	0	0	2	2
抽管科	0	0	0	0

續表三 第三季各科室轉接電話未應答統計表

科室	第 3 季			合計(人)
	7 月	8 月	9 月	
污計科	0	0	0	0
污設科	0	0	0	0
污工科	0	0	0	0
人事室	0	0	0	0
政風室	0	0	0	0
會計室	0	0	0	0
秘書室	0	0	0	0

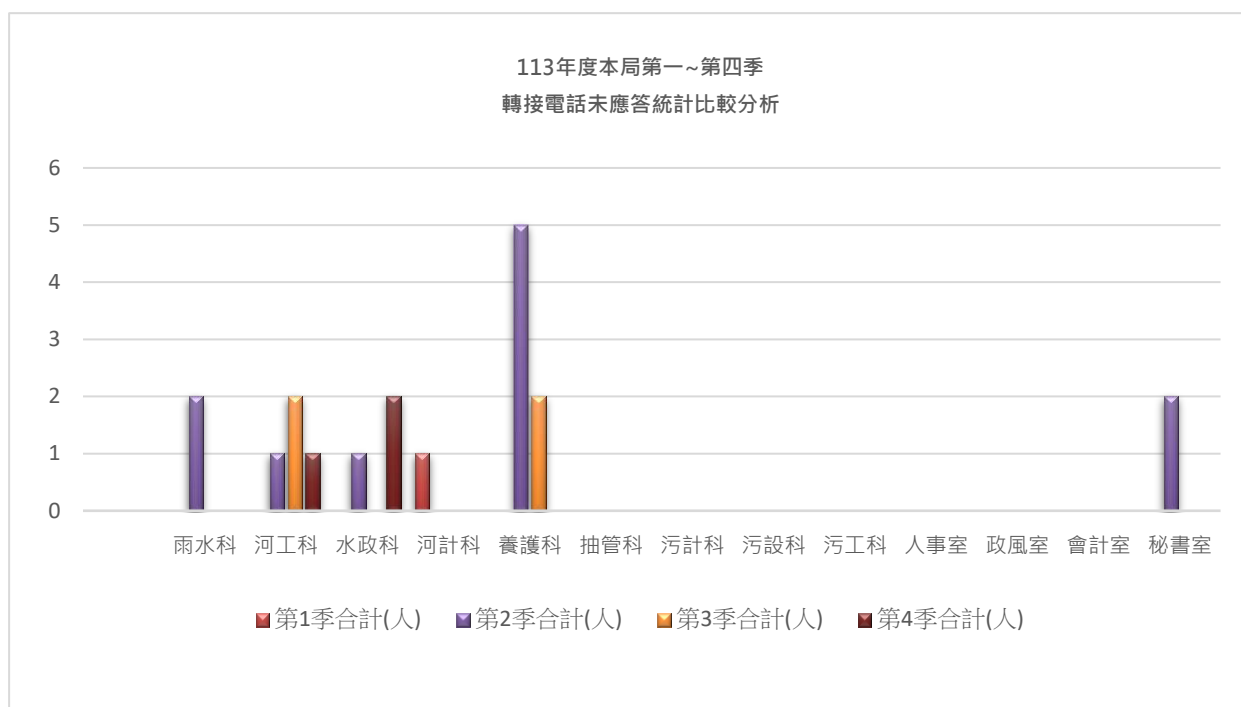
四、113 年度本局第四季轉接電話未應答統計分析：

本局 113 年受測科室為雨水科、河工科、水政科、河計科、養護科、抽管科、污計科、污設科、污工科、人事室、政風室、會計室、秘書室，共 13 個單位。轉接電話未應答的科室有河工科 1 人 and 水政科 2 人，共計 3 人，詳如表四。

表四 第四季各科室轉接電話未應答統計表

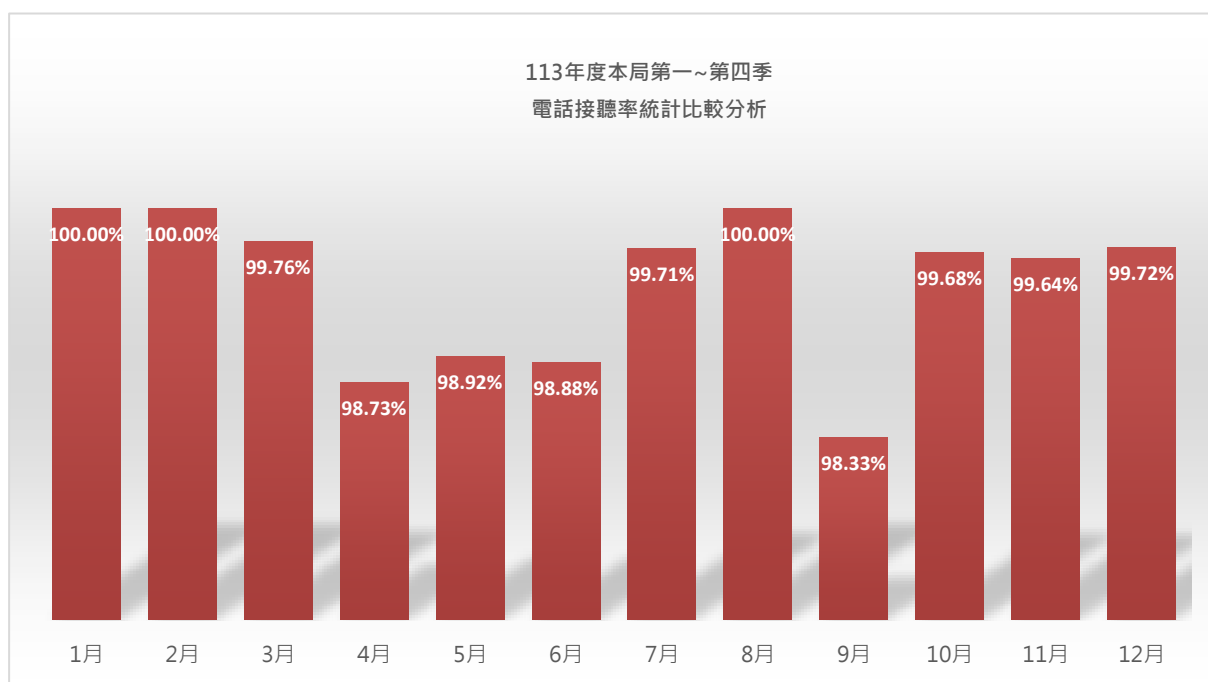
科室	第 4 季			合計(人)
	10 月	11 月	12 月	
雨水科	0	0	0	0
河工科	1	0	0	1
水政科	0	1	1	2
河計科	0	0	0	0
養護科	0	0	0	0
抽管科	0	0	0	0
污計科	0	0	0	0
污設科	0	0	0	0
污工科	0	0	0	0
人事室	0	0	0	0
政風室	0	0	0	0
會計室	0	0	0	0
秘書室	0	0	0	0

四、113 年度本局第一季~第四季轉接電話未應答統計比較分析：



圖一 113 年度本局第一季~第四季轉接電話未應答統計比較分析

五、113 年度本局第一季~第四季電話接聽率統計比較分析：



圖二 113 年度本局第一季~第四季電話接聽率統計比較分析

六、結論

本局於第一季至第四季的电话接听率均達 98%以上，其中第一季及第三季的接听率更高達 100%，展現了極為優異的服務品質，整體接听率維持在穩定且高水準的表現。此外，針對第一季至第四季轉接電話未應答情形的統計與比較分析，發現部分科室如雨水科、河工科、水政科、河計科、養護科及秘書室，偶有同仁未接听轉接來電的情況。可能原因包括未對新進人員進行相關電話接听規範的宣導，或因電話鈴聲音量過低，導致其他同仁未能即時聽見來電並接听。針對上述情形，已請相關科室主管轉達並提醒所屬同仁加強注意與改進，以進一步提升電話接听服務的整體效能。