

新北市政府水利局 114 年度電話禮貌測試統計分析

水利局秘書室 莊美玉

前言：

為落實為民服務理念，提升本局電話服務之禮貌與品質，並塑造專業、親切之整體服務形象，爰規劃辦理電話禮貌測試及檢討作業，透過建立客觀、公平之評核機制，強化同仁電話應對技巧與基本服務禮貌；相關考核作業由本局各科室每週依序輪流指派股長以上資深員工擔任測試人員，並依「新北市政府水利局電話禮貌測試評分表」於每週不定期實施 3 次電話接聽測試，作為評分依據；各週測試評分結果及電話接聽禮貌用語範例由秘書室彙整後寄送全局同仁參閱，另按季彙整各月份測試結果，併同話務中心所送之轉接統計分析表，提報本局研考相關會議檢討各季度電話服務禮貌及接聽情形，如有急需改進事項，請受測科室主管轉知所屬同仁確實檢討並加以改進。

一、114 年第 1 季轉接電話未應答統計分析：

本局第 1 季電話接聽受測科室為水政科、雨水科、河工科、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。轉接電話未應答共計 8 人，分別為雨水科 1 人、河工科 5 人、秘書室 2 人，共計 8 人，詳如表一。

表一 第 1 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	
水政科	0	0	0	0
雨水科	0	1	0	1
河工科	0	1	4	5
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	1	1	0	2

資料來源：新北市政府水利局(以下圖表亦同)

二、114 年第 2 季轉接電話未應答統計分析：

本局第 2 季電話接聽受測科室為水政科、雨水科、河工科、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。轉接電話未應答共計 6 人，分別為水政科 1 人、養護科 4 人、秘書室 1 人，詳如表二。

表二 第 2 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	
水政科	1	0	0	1
雨水科	0	0	0	0
河工科	0	0	0	0
河計科	0	0	0	0
養護科	0	4	0	4
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	1	1

三、114 年第 3 季轉接電話未應答統計分析：

本局第 3 季電話接聽受測科室為水政科、雨水科、河工科、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計科 1 人，共計 1 人，詳如表三。

表三 第 3 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	
水政科	0	0	0	0
雨水科	0	0	0	0
河工科	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

續表三 第 3 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

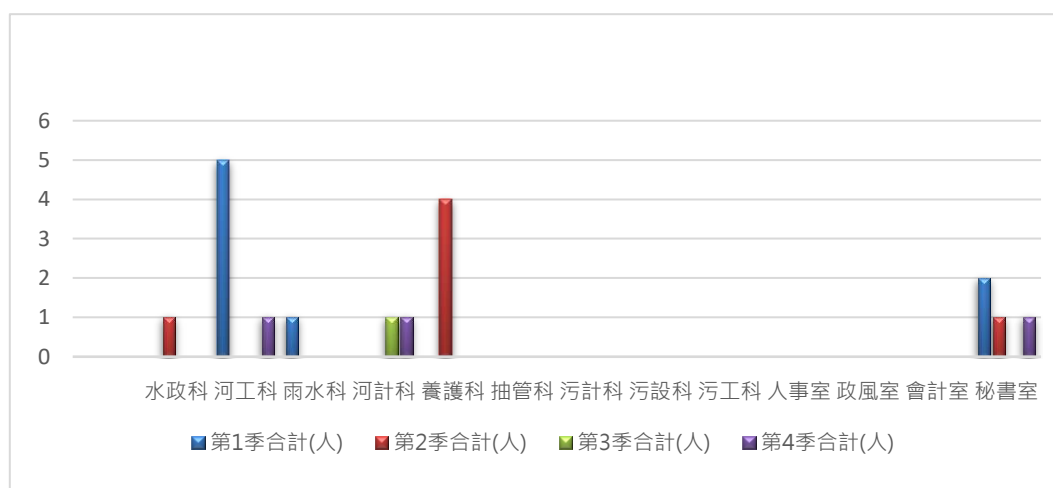
四、114 年第 4 季轉接電話未應答統計分析：

本局第 4 季電話接聽受測科室為水政科、雨水科、河工科、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。轉接電話未應答共計 3 人，分別為河工科 1 人、河計科 1 人、秘書室 1 人，詳如表四。

表四 第 4 季各科室轉接電話未應答統計表

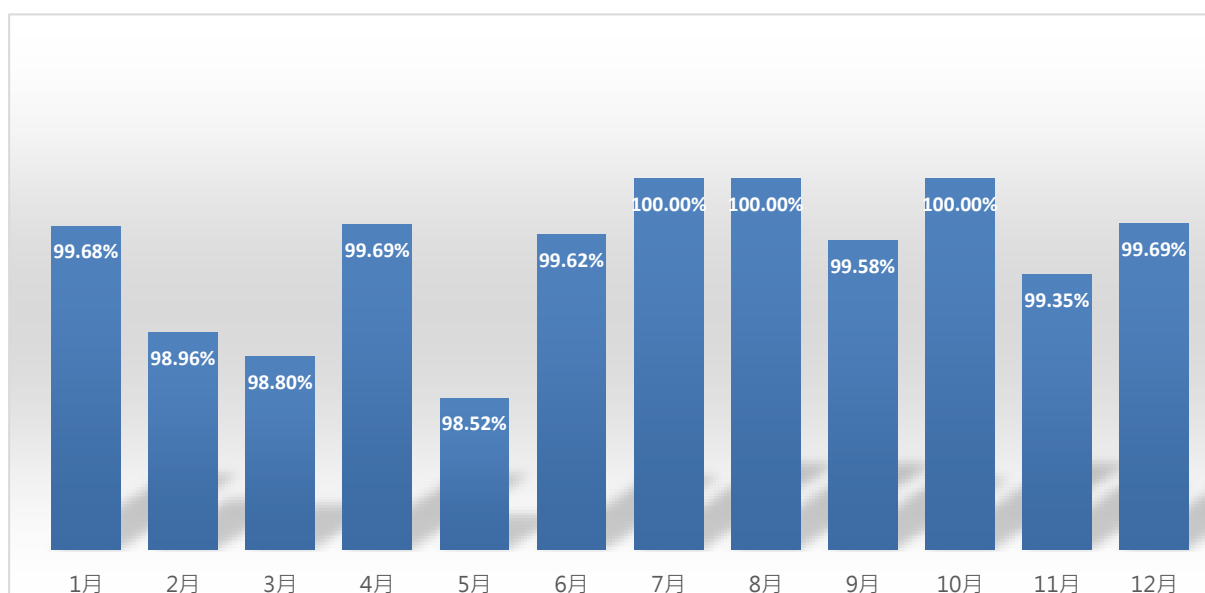
科室	第 4 季			合計(人)
	10 月	11 月	12 月	
水政科	0	0	0	0
雨水科	0	0	0	0
河工科	0	1	0	1
河計科	0	1	0	1
養護科	0	0	0	0
抽管科	0	0	0	0
污計科	0	0	0	0
污設科	0	0	0	0
污工科	0	0	0	0
人事室	0	0	0	0
政風室	0	0	0	0
會計室	0	0	0	0
秘書室	0	0	1	1

五、114 年第 1 季至第 4 季轉接電話未應答統計比較分析：



圖一、114 年第 1 季至第 4 季轉接電話未應答統計比較分析

六、114 年第 1 季至第 4 季電話接聽率統計比較分析：



圖二、114 年第 1 季至第 4 季電話接聽率統計比較分析

七、結論：

本局於 114 年度第 1 季至第 4 季之電話接聽率均達 98%以上，其中第 3 季(7、8 月)及第 4 季(10 月)之接聽率更達 100%，顯示本局電話服務品質表現優異，整體接聽率長期維持於穩定且高水準；另就第 1 季至第 4 季轉接電話未應答情形進行統計及比較分析，發現水政科、雨水科、河工科、河計科、養護科及秘書室等部分科室，偶有同仁未即時接聽轉接來電之情形，其可能原因包括新進人員尚未充分宣導電話接聽相關規範，或電話鈴聲音量設定過低，致未能即時察覺來電，爰已請相關科室主管轉知並提醒所屬同仁加強注意與檢討改進，以進一步提升本局電話接聽服務之整體效能。