

新北市水利局各科室電話禮貌測試統計比較分析

水利局秘書室 劉秀禎

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(各科室股長以上幹部)，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，於測試完畢2日內填送本局秘書室彙辦。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、110年度本局第一季轉接電話未應答統計分析：

本局110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1人、河工科1人、水政科3人、河計科2人、會計室1人和秘書室1人，共計9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	1	1
河工科	1	0	0	0
水政科	0	0	3	3
河計科	0	1	1	2
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	1	1
秘書室	0	1	0	1

資料來源：水利局秘書室

二、110 年度本局第二季轉接電話未應答統計分析：

本局 110 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、水政科 5 人、河計科 1 人、養護科 1 人、抽管科 1 人和污設科 1 人，共計 10 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	0	0	0
河工科	0	0	1	1
水政科	1	2	2	5
河計科	1	0	0	1
養護科	0	1	0	1
抽管科	0	1	0	1
污計科	0	0	0	0
污設科	0	1	0	1
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

資料來源：水利局秘書室

三、110 年度本局第三季轉接電話未應答統計分析：

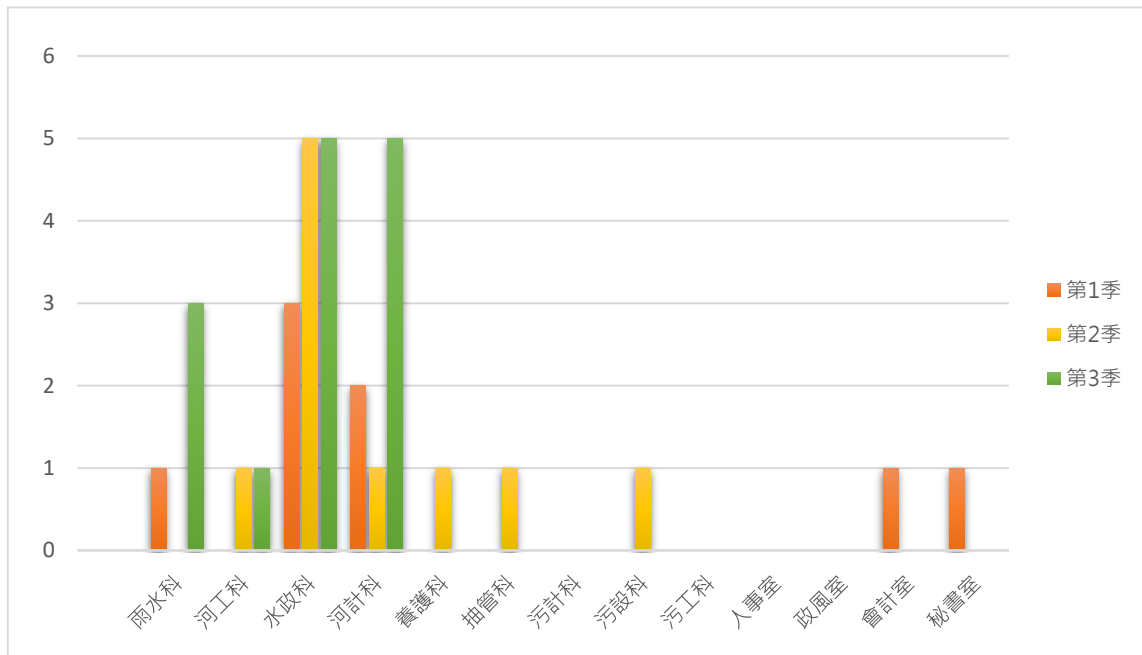
本局 110 年受測科室為雨水科、河工科、水政科、河計科、養護科、抽管科、污計科、污設科、污工科、人事室、政風室、會計室、秘書室，共 13 個單位。轉接電話未應答的科室有雨水科 3 人、河工科 1 人、水政科 5 人、河計科 5 人，共計 14 人，詳如表三。

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	1	2	3
河工科	0	1	0	1
水政科	2	1	2	5
河計科	1	2	2	5
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

資料來源：水利局秘書室

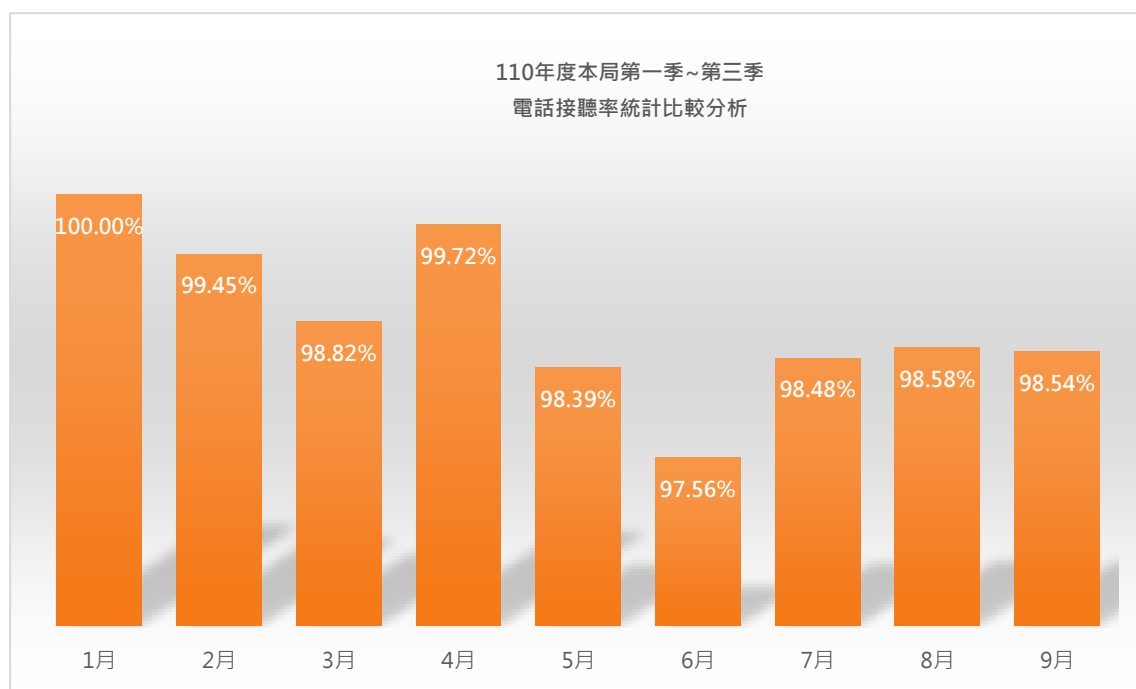
四、110 年度本局第一季~第三季轉接電話未應答統計比較分析：



圖一 110 年度本局第一季~第三季轉接電話未應答統計比較分析

資料來源：水利局秘書室

五、110 年度本局第一季~第三季電話接聽率統計比較分析：



圖二 110 年度本局第一季~第三季電話接聽率統計比較分析

資料來源：水利局秘書室

六、結論

本局第一季~第三季電話接聽率高達 97% 以上，維持良好的接聽率品質。另外，本局第一~第三季轉接電話未應答統計比較分析，發現水政科和河計科在第一季~第三季都有同仁轉接電話未應答的情形出現，有可能是該科對新進人員未加以宣導或電話鈴聲太小聲以致其他同仁未聽到而未接聽，所以會請該科室主管轉知所屬同仁注意改進。