測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106	臺		總機人員接聽時先報明機關	總機人員鈴響 3 聲接
年	北	94	名稱並問好,能過濾來電者問	聽,接聽速度仍有改善
6	總		題確認洽辦單位,轉接時有說	空間。
月	機		「幫您轉接,請稍候」且告知	
4	44		將轉接之單位,結束時有道再	業務單位人員接聽時
日			見,語調謙和。	僅報明單位名稱,未說
16 時 27 分	綜合企劃組50		業務單位人員鈴響2聲接聽, 先報明單位名稱,具體答復所 詢問題,結束時有說再見,並 讓來電者先掛電話,語調謙 和。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106	臺		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員於通話結束
年	北	93	明機關名稱並問好,能過濾來	時未道再見或其他禮
5	總		電者問題確認洽辦單位,轉接	貌性結束語。
月	機		時有說「幫您轉接,請稍候」	
25	43		且告知將轉接之單位,語調謙	業務單位人員於接聽
日			和。	時僅報明單位名稱,未
16	水			說「您好」等問候語。
時	文		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
40	技		先報明單位名稱,詳盡答復所	
分	術		詢問題,結束時有道再見,並	
	組		讓來電者先掛電話,語調謙	
	50		和。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106 年 6 月 23	臺中總機37	92	總機人員能過濾來電者陳述確 認洽辦單位,轉接時有說「幫 您轉接,請稍候」且告知將轉 接之分機號碼,結束時有道再 見。	聽,接聽速度仍有改進
10 時 0 分	水源經營組55		業務單位人員鈴響2聲接聽, 先報明單位名稱並說問好,具 體答復所詢問題,結束時有道 再見,並讓來電者先掛電話, 語調謙和。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106	臺		總機人員鈴響 1 聲即迅速接	業務單位人員接聽時僅
年	中	95	聽,先報明機關名稱並問好,	報明單位名稱,未說「您
6	總		能過濾來電者問題確認洽辦單	好」問候語。
月	機		位,轉接時有說「幫您轉接,	
22	45		請稍候」且告知將轉接之分機	
日		-	號碼,結束時有道再見,語調	
15	河		謙和。	
時	川			
0	海		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
分	岸		接聽時先報明單位名稱,具體	
	組		答復所詢問題,結束時有道再	
	50		見,並讓來電者先掛電話,語	
			調謙和。	

測試 時間	單位 評分	總得分	優點	待改進事項
106年5月9日11時20分	新店總機2 保育事業組52	94	總機人員鈴響 2 聲接聽,先報 明機關名稱並問好,能過應 電者問題確認治辦單位, 議和。 業務單位人員鈴響 1 聲即迅速 接聽,先報明單位名稱 對明 對應 對 對 對 對 對 對 對 對 對 對 對 對 對 對 對 對 對	未說「再見」等禮貌性結束語,且未告知將轉接之分機號碼/業務單位或承辦人員即行轉接。

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106 年 5	臺中總	95	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好,能過濾來電者問題確認治辦單位,轉接時有說「幫	聽,接聽速度仍有改善 空間,於通話結束時未
月 31 日	機 42 工 工			語。
14 時 35	一程事務		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好,具體答復所詢問題,結束時有道再見,並讓	接聽,接聽速度仍有改善空間,語調平淡可更
分	始 組 53		來電者先掛電話。	熱誠些。

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106	臺		總機人員鈴響2聲接聽,先報	業務單位人員鈴響8聲
年	中	90	明機關名稱並問好,過濾來電	接聽,請改進接聽速
6	總		者陳述確認治辦單位,轉接時	度,僅簡單答復所詢問
月	機		有說「幫您轉接,請稍候」且	題,解說可詳盡些。
6	45		告知將轉接之組室及分機號	
日			碼,語調謙和。	
9	水			
時	利		業務單位人員接聽時先報明單	
22	行		位名稱並問好,結束時有道再	
分	政		見,並讓來電者先掛電話,語	
	組		調謙和。	
	45			

單位評分	總得分	優點	待改進事項
臺中	94	總機人員接聽先報明機關名稱並問好,能過減來需去陣並確	
總		認洽辦單位,轉接時有說「幫	且未告知將轉接之分機
機 41			號碼/業務單位或承辦 人員即行轉接。
地		業務單位人員鈴響2聲接聽, 先報明單位名稱並問好,具體	
管 理		答復所詢問題,結束時有道再 目,並讓來雲去失掛雲託。	
組 52		几·亚砜不电相儿绀 电···	
	产量中總機41 土地管理	分 94 94 土地管理組	字分 分 總機人員接聽先報明機關名稱 並問好,能過濾來電者陳述「幫 認治辨單位,轉接時有說「東 認治辨單位,轉接時有說「東 現 , 請 稍候」,

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106	臺		總機人員接聽時先報明機關名	總機人員鈴響 3 聲接
年	中	96	稱並問好,能過濾來電者問題	聽,接聽速度仍有改善
5	總		確認治辦單位,告知業務承辦	空間。
月	機		之單位及電話號碼,結束時有	
24	44		道再見,語調謙和。	業務單位人員僅簡單答
日		-		復所詢問題,解說可更
10	河		業務單位人員鈴響2聲接聽,	詳盡些。
時	川		先報明單位名稱並問好,結束	
0	勘		時有道再見,並讓來電者先掛	
分	測		電話,語調謙和。	
	隊			
	52			

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106	喜至		總機人員先報明機關名稱並問	總機人員鈴響 3 聲接
年	北	94	好,能過濾來電者問題確認洽	聽,接聽速度仍有改善
6	總		辨單位,轉接時有說「幫您轉	空間,且於通話結束時
月	機		接,請稍候」,並告知將轉接之	未道再見或其他禮貌性
19	42		組室,語調謙和。	結束語。
日				
14	防		業務單位人員接聽時先報明單	業務單位人員鈴響5聲
時	災		位名稱並問好,具體回復所詢	接聽,請改進接聽速
10	中		問題,結束時有道再見,並讓	度。
分	Ü		來電者先掛電話,語調謙和。	
	52			

測試	單位	總得	優點	待改進事項
時間	評分	分		行以近于为
106	臺		總機人員鈴響 2 聲接聽,先報	業務單位人員鈴響 4 聲
年	中	80	明機關名稱並問好,能過濾來	接聽,請改善接聽速
6	總		電者問題確認洽辦單位,轉接	度,接聽時未先報明單
月	機		時有說「幫您轉接,請稍候」	位名稱或自己姓名(氏)
21	45		並告知將轉接之分機號碼,結	且未說「您好」等問候
日			束時有道再見,語調謙和。	語,語調平淡可更熱誠
11	資			些,僅簡單答復所詢
時	訊		業務單位人員於通話結束時有	問,解說可詳盡些。
0	室		道再見,並讓來電者先掛電話。	
分	35			

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106	臺		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員語調平淡可熱
年	中	99	明機關名稱並問好,能過濾來	誠些。
6	總		電者問題確認洽辦單位,轉接	
月	機		時有說「幫您轉接,請稍候」	
19	44		且告知將轉接之組室,結束時	
日		-	有道再見。	
15	秘			
時	書		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
50	室		先報明單位名稱並問好,具體	
分	55		答復所詢問題,結束時有道再	
			見,並讓來電者先掛電話,語	
			調謙和。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106	臺		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員通話結束時未
年	中	98	明機關名稱並問好,能過濾來	道「再見」等禮貌性結
6	總		電者陳述確認洽辨單位,轉接	束語。
月	機		時有說「幫您轉接,請稍候」	
3	43		且告知將轉接之組室及分機號	
日			碼,語調謙和。	
15				
時	人		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
10	事		先報明單位名稱並問好,具體	
分	室		答復所詢問題,結束時有道再	
	55		見,並讓來電者先掛電話,語	
			調謙和。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106年5月31日16時30分	臺中總機44 主計室53	97	總機局護時先報明機關名 一貫 一點時先報明機關名 一點時光報 電子 一點	語,接聽速度仍有改善空間。 業務單位人員鈴響4聲 接聽,請改善接聽速 度。

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106	喜至		總機人員接聽時先報明機關名	總機人員鈴響 3 聲接
年	中	99	稱並問好,能過濾來電者陳述	聽,接聽速度仍有改善
6	總		確認治辦單位,轉接時有說「幫	空間。
月	機		您轉接,請稍候」且告知將轉	
21	44		接之分機號碼,結束時有道再	
日			見,語調謙和。	
16	政			
時	風		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
25	室		先報明單位名稱並問好,具體	
分	55		答復所詢問題,結束時有道再	
			見,並讓來電先掛電話,語調	
			謙和。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
106	喜		總機人員接聽時先問好,能過	總機人員鈴響 4 聲接
年	中	91	濾來電者陳述並確認洽辦單	聽,請改進接聽速度,
6	總		位,轉接時有說「幫你轉接,	接話時未先報明機關名
月	機		請稍後」且告知將轉接之單	稱,僅說「您好」問候
22	40		位,結束時有道再見,語調謙	語。
日			和。	
9	國			業務單位人員鈴響3聲
時	會		業務單位人員接聽時先報明單	接聽,接聽速度仍有改
25	組		位名稱並問好,結束時有道再	善空間,僅簡單答復所
分	51		見,並讓來電者先掛電話,語	詢問題,解說可更詳盡
			調謙和。	些。