

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
北區水資源分署	113年1月19日16時26分	總機 44	97	<p>總機人員於電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，接話時先清晰報明單位。並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		秘書室 53		<p>業務單位在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
中區水資源分署	113年3月11日10時5分	總機 40	93	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員接聽電話未清晰報明單位。於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		養護科 53			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
南區水資源分署	113年3月11日9時50分	燕巢總機 42	94	<p>總機人員於電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員接聽電話未報明單位名稱或自己姓氏。</p>
		工務科 52			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第一河川分署	113年3月15日15時20分	總機 45	98	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		秘書室 53			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第二河川分署	113年3月21日15時50分	總機	98	<p>總機人員於電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		秘書室			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第三河川分署	113年3月15日11時10分	總機	97	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		管理科			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第四河川分署	113年3月15日10時45分	總機 43	96	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p>
		資產科 53			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第五河川分署	113年3月14日10時00分	總機 43	93	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時清晰報明單位名稱或姓名。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽電話未說「您好」、「早安」等問候語。</p>
		秘書室 50			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第六河川分署	113年3月14日14時15分	總機 42	91	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。</p> <p>業務單位在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。</p>	<p>未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p> <p>結束時，未有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並未讓來電先掛電話。接聽語氣可再熱誠一點。</p>
		規劃課 49			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第七河川分署	113年3月18日10時15分	總機 42	93	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>接聽電話未說「您好」、「早安」等問候語。</p>
		管理課 51			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第八河川分署	113年1月24日10時00分	總機44 工務科54	98	<p>總機人員於電話鈴響1聲內迅速接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第九河川分署	113年2月20日11時40分	總機43 規劃科55	98	<p>總機人員於電話鈴響2聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響2聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第十河川分署	113年1月16日15時00分	總機45 員山子分洪管理中心54	99	<p>總機人員於電話鈴響1聲內迅速接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響1聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	接聽語氣可再熱誠一點。

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
臺北水源特定區管理分署	113年1月11日16時13分	總機	98	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
		企劃科			