

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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10月16日11時15分	總機 43	98	<p>總機人員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。</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>	總機人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽語氣可再熱誠一點。
		秘書室 55			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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 11 月 19 日 15 時 00 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>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。</p>	<p>總機人員接話結束時，未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。業務單位接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p>
		養護科 53			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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12月2日11時10分	燕巢總機44	97	<p>總機人員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2聲接聽電話。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。</p>	<p>總機人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		工務科53			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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12月26日16時00分	總機44 秘書室51	95	<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。</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。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>總機人員接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p> <p>業務單位對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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12月26日16時26分	總機	95	<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>業務單位未報明單位名稱與自己姓名(氏)及說「您好」、「早安」等問候語。</p>
		秘書室			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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 12 月 4 日 11 時 13 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或其他禮貌性結束語。</p>
		秘書室 53			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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12月11日10時10分	總機 45	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。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。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		秘書室 51			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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10月9日9時35分	總機 43	95	<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。</p>	<p>總機人員接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		工務科 52			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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12月5日15時16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>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或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p>
		管理科 53			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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 12 月 13 日 11 時 10 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>
		管理科 53			

經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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 12 月 13 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>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>總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		管理科 53			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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10月25日16時12分	總機 43	95	<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。接聽態度應可更謙和、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。</p>	<p>總機人員通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		規劃科 52			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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11月21日16時20分	總機43 規劃科55	98	<p>總機人員於電話鈴響1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。</p> <p>業務單位在電話鈴響1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>	總機人員接聽態度應可更謙和、熱誠。

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 10-12 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10月22日9時40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。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>	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
		企劃科			