

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114年10月15日13時50分	總機	97	<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。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室			

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114 年 11 月 27 日 16 時 24 分	總機 44	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。結束時道禮貌性結束語。</p>	<p>總機人員接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p>
		經管科 49			

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114年11月26日15時22分	曾文總機 44	94	<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>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		養護科 50			

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114年12月8日16時50分	總機	94	<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。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。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員接聽電話，未說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室			

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114 年 12 月 8 日 16 時 53 分	總機 41	94	<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。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>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員結束通話時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等）。</p>
		秘書室 53			

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114年11月19日10時30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>
		秘書室 53			

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114 年 11 月 19 日 10 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。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>業務單位人員鈴響 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 114 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	114 年 10 月 21 日 10 時 40 分	總機 42	95	<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>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p>
		秘書室 53			

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114年10月21日14時5分	總機 44	96	<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>總機人員接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p>
		管理科 52			

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114年10月21日10時57分	總機	94	<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。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>總機人員未能過濾來電者問題及確認洽辦單位。</p>
		秘書室			

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114 年 10 月 29 日 11 時 05 分	總機 42	96	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。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
		工務科 54		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。接聽態度語調謙和、熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114年11月13日10時45分	總機	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。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>總機人員未告知將轉接電話之分機號碼。</p>
		規劃科			

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114 年 11 月 25 日 14 時 50 分	總機 44	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。</p>	<p>總機人員接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p>
		員山子分洪管理中心 54		<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>	

**經濟部水利署各所屬機關 114 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	114年10月22日13時50分	總機	99	<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。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p>
		企劃科			