受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分	) 发	付以近ず頃
北厄	114	總	98	總機人員於電話鈴響	
區水	年	機		2 聲接聽電話,接話	
資源	9	45		時先清晰報明單位,	
水資源分署	月			並說問候語。接受來	
者	10			電者陳述並過濾,確	
	日	秘		認洽辨或對象。告知	
	10	書		轉接電話分機號碼及	
	時	室		承辦人員。轉接時,	
	40	53		說禮貌用語。結束時	
	分			道禮貌性結束語。接	
				聽態度語調謙和、熱	
				誠。	
				業務單位接聽電話時	業務單位人員鈴響4
				清晰報明單位名稱或	聲接聽,接聽速度仍
				姓名,並說問候語。	有改善空間。
				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。	

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分	溪	付以进争块
中后	114	總	93	總機人員於電話鈴響	總機人員未能過濾來
區水	年	機		1 聲接聽電話,接話	電者問題及確認洽辨
水資源分署	8	42		時先清晰報明單位,	單位。
分分	月			並說問候語。告知轉	
者	21			接電話分機號碼及承	
	日	資		辨人員。轉接時,說	
	10	產		禮貌用語。結束時道	
	時	科		禮貌性結束語。接聽	
	45	51		態度語調謙和、熱	
	分			誠。	
				業務單位接聽電話時	業務單位人員鈴響3
				清晰報明單位名稱或	聲接聽,接聽速度仍
				姓名,並說問候語。	有改善空間。結束通
				解說詳盡,能具體、	話時,未讓來電先掛
				明確答復,或對所詢	電話。
				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。	

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分	及	有以近乎为
南回	114	燕	94	總機人員接話時先清	總機人員鈴響3聲接
區水	年	巢		晰報明單位,並說問	聽,接聽速度仍有改
資   源	8	總		候語。接受來電者陳	善空間。轉接電話
水資源分署	月	機		述並過濾,確認洽辨	時,未說「幫您轉接,
者	21	42		或對象。告知轉接電	請稍候」等禮貌用
	日	經		話分機號碼及承辦人	語。
	11	管		員。結束時道禮貌性	
	時	科		結束語。	
	15	52			
	分			業務單位接聽電話時	業務單位人員鈴響3
				清晰報明單位名稱或	聲接聽,接聽速度仍
				姓名,並說問候語。	有改善空間。接聽態
				解說詳盡,能具體、	度應可更謙和、熱
				明確答復,或對所詢	誠。
				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。	

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分	) 发	付以连亊项
第一	114	總	95	總機人員於電話鈴響	總機人員未告知將轉
河	年	機		2 聲接聽電話,接話	接電話之分機號碼即
川分署	8	43		時先清晰報明單位,	行轉接。
署	月			並說問候語。接受來	
	21			電者陳述並過濾,確	
	日	秘		認洽辨或對象。轉接	
	14	書		時,說禮貌用語。結	
	時	室		束時道禮貌性結束	
	50	52		語。接聽態度語調謙	
	分			和、熱誠。	
				業務單位在電話鈴響	業務單位人員結束通
				2 聲接聽電話。清晰	話時,未讓來電者先
				報明單位名稱或姓	掛電話。
				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。	

受測	測試時間	個別	總得八	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分		
第一	114	總	96	總機人員接話時先清	總機人員鈴響3聲接
二河	年	機		晰報明單位,並說問	聽,接聽速度仍有改
川分署	7	43		候語。接受來電者陳	善空間。接聽語氣平
署	月			述並過濾,確認治辨	淡,可再熱誠一點。
	3			或對象。告知轉接電	
	日	秘		話分機號碼及承辦人	
	10	書		員。轉接時,說禮貌	
	時	室		用語。結束時道禮貌	
	00	53		性結束語。	
	分				
				業務單位接聽電話時	業務單位人員鈴響3
				清晰報明單位名稱或	聲接聽,接聽速度仍
				姓名,並說問候語。	有改善空間。接聽語
				解說詳盡,能具體、	氣平淡,可再熱誠一
				明確答復,或對所詢	點。
				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。	

受測	測試時間	個別	總得	優點	待改進事項
機關第	時間 114	評分總	分 95	總機人員於電話鈴響	總機人員未能過濾來
三河	年	機	00	1聲內迅速接聽電	電者問題及確認治辨
河   川	8	42		話,接話時先清晰報	單位。
川分署	月	42		明單位,並說問候	——————————————————————————————————————
19	1			語。告知轉接電話分	
	日日	秘		機號碼及承辦人員。	
	14	書		轉接時,說禮貌用	
	14   時	百室		語。結束時道禮貌性	
	30	至 53		話來語。接聽態度語	
	) 分	JJ		に	
	カ			· m 就小 · 然 · 然 · 数	
				<b>坐</b>	** 改品 (人 ) 吕 ( ) 未活
				業務單位在電話鈴響	業務單位人員結束通
				2 聲接聽電話。清晰	話時,未有禮貌性用
				報明單位名稱或姓	語(如「謝謝」、「再
				名,並說問候語。解	見」、 <sup> </sup> 不客氣」等)。 
				說詳盡,能具體、明	
				確答復,或對所詢疑	
				義能說明清楚。並讓	
				來電先掛電話。接話	
				時之態度語調謙和、	
				熱誠。	

受測 機關	測試 時間	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
第	114	總	96	總機人員接話時先清	總機人員鈴響3聲接
四河	年	機		晰報明單位,並說問	聽,接聽速度仍有改
川分署	9	43		候語。接受來電者陳	善空間。
署	月			述並過濾,確認洽辨	
	2			或對象。告知轉接電	
	日	秘		話分機號碼及承辦人	
	14	書		員。轉接時,說禮貌	
	時	室		用語。結束時道禮貌	
	50	53		性結束語。	
	分				
				業務單位在電話鈴響	業務單位接聽態度應
				2 聲接聽電話。清晰	可更謙和、熱誠。
				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。	

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分		112C1 X
第五	114	總	96	總機人員於電話鈴響	總機人員於通話結束
河	年	機		2 聲接聽電話,接話	時未道再見等禮貌性
川分	7	43		時先清晰報明單位,	結束語。
分署	月			並說問候語。接受來	
	16			電者陳述並過濾,確	
	日	規		認洽辨或對象。告知	
	11	劃		轉接電話分機號碼及	
	時	科		承辦人員。轉接時,	
	10	53		說禮貌用語。接聽態	
	分			度語調謙和、熱誠。	
				業務單位接聽電話時	業務單位人員鈴響4
				清晰報明單位名稱或	聲接聽,接聽速度仍
				姓名,並說問候語。	有改善空間。
				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。	

出しされ	佃い	伽归		
<b>時間</b>	個別評分	總行	優點	待改進事項
114	總	97	總機人員於電話鈴響	總機人員於通話結束
年	機		1 聲內迅速接聽電	時未道再見等禮貌性
8	43		話,接話時先清晰報	結束語。
月			明單位,並說問候	
14			語。接受來電者陳述	
日	工		並過濾,確認洽辦或	
10	務		對象。告知轉接電話	
時	科		分機號碼及承辦人	
15	54		員。轉接時,說禮貌	
分			用語。接聽態度語調	
			謙和、熱誠。	
			業務單位接聽電話時	業務單位人員鈴響3
			清晰報明單位名稱或	聲接聽,接聽速度仍
			姓名,並說問候語。	有改善空間。
			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。	
	114年8月14日10時15	時間評分114無8月14日10時15	時間 評分 分   114 總 97   年 機   8 43   月 工   14 工   日 務   時 科   15 54	時間 評分 夕 總機 97 總機內接 114 年 8 月 14 日 10 時 54 日 15 日 10 時 54 日 15 分

受測 機關	測試 時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第	114	總	97	總機人員於電話鈴響	
七河	年	機		2 聲接聽電話,接話	
川	7	45		時先清晰報明單位,	
川分署	月			並說問候語。接受來	
	10			電者陳述並過濾,確	
	日	規		認洽辦或對象。告知	
	13	劃		轉接電話分機號碼及	
	時	科		承辦人員。轉接時,	
	50	52		說禮貌用語。結束時	
	分			道禮貌性結束語。接	
				聽態度語調謙和、熱	
				誠。	
				業務單位在電話鈴響	業務單位人員結束通
				2 聲接聽電話。清晰	話時,未讓來電者先
				報明單位名稱或姓	掛電話。
				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	
				我	
				接話時之態度語調謙	
				和、熱誠。	

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分	) 发	付以进争块
第八	114	總	95	總機人員於電話鈴響	總機人員未告知將轉
河	年	機		2 聲接聽電話,接話	接電話之分機號碼即
川分署	7	43		時先清晰報明單位,	行轉接。
署	月			並說問候語。接受來	
	1			電者陳述並過濾,確	
	日	秘		認洽辨或對象。轉接	
	16	書		時,說禮貌用語。結	
	時	室		束時道禮貌性結束	
	54	52		語。接聽態度語調謙	
	分			和、熱誠。	
				業務單位在電話鈴響	業務單位人員結束通
				2 聲接聽電話。清晰	話時,未讓來電者先
				報明單位名稱或姓	掛電話。
				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。	

受測 機關	測試 時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第	114	總	95	總機人員接聽電話時	總機人員鈴響3聲接
九 河	年	機		先清晰報明單位。接	聽,接聽速度仍有改
川公	8	41		受來電者陳述並過	善空間。總機人員接
分署	月			<b>濾,確認治辦或對</b>	聽電話,未說「您
	22			象。告知轉接電話分	好」、「早安」等問候
	日	管		機號碼及承辦人員。	語。
	15	理		轉接時,說禮貌用	
	時	科		語。結束時道禮貌性	
	2	54		結束語。接聽態度語	
	分			調謙和、熱誠。	
				業務單位接聽電話時	業務單位人員鈴響3
				清晰報明單位名稱或	聲接聽,接聽速度仍
				姓名,並說問候語。	有改善空間。
				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。	

受測機關	測試 時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第	114	總	98	總機人員於電話鈴響	總機人員接聽語氣平
十河	年	機		2 聲接聽電話,接話	淡,可再熱誠一點。
川分署	9	44		時先清晰報明單位,	
署	月			並說問候語。接受來	
	4			電者陳述並過濾,確	
	日	秘		認洽辨或對象。告知	
	14	書		轉接電話分機號碼及	
	時	室		承辦人員。轉接時,	
	48	54		說禮貌用語。結束時	
	分			道禮貌性結束語。	
				業務單位接聽電話時	業務單位人員鈴響3
				清晰報明單位名稱或	聲接聽,接聽速度仍
				姓名,並說問候語。	有改善空間。
				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。	

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分	交 / ····□	NX24X
臺北	114	總	96	總機人員於電話鈴響	總機人員於通話結束
北水源坛	年	機		2 聲接聽電話,接話	時未道再見或其他禮
	9	43		時先清晰報明單位,	貌性結束語。
定	月			並說問候語。接受來	
特定區管	10			電者陳述並過濾,確	
理	日	管		認洽辨或對象。告知	
分署	10	理		轉接電話分機號碼及	
	時	科		承辦人員。轉接時,	
	30	53		說禮貌用語。接聽態	
	分			度語調謙和、熱誠。	
				業務單位接聽電話時	業務單位人員鈴響4
				清晰報明單位名稱或	聲接聽,接聽速度仍
				姓名,並說問候語。	有改善空間。
				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。	