經濟部水利署各所屬機關 115 年 4-6 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	115年5月25日10時40分	總機45 資產科53	98	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。 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。	 業務單位鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 4-6 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	115年5月19日10時50分	總機42	94	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。	總機人員未能過濾來電者問題及確認洽辦單位。
		養護科52		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。	業務單位人員鈴響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。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 4-6 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	115年5月15日10時47分	曾文總機42 秘書室52	94	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。	總機人員未能過濾來電者問題及確認洽辦單位。
				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。	業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 4-6 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	115年6月9日14時45分	總機42	94	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。	總機人員接聽電話，未說「您好」、「早安」等問候語。
		管理科52		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。	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）。接聽語氣平淡，可再熱誠一點。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 4-6 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	115年4月13日14時40分	總機42	96	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。	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼。
		秘書室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。接話時之態度語調謙和、熱誠。	業務人員鈴響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 115 年 4-6 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	115年5月6日10時45分	總機 40	94	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5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。
		秘書室 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 115 年 4-6 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	115年6月5日15時10分	總機 43 秘書室 53	96	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。 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。	總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。 鈴響3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。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 4-6 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	115年6月23日10時52分	總機44	94	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。	總機人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		管理科50		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。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。	業務單位人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 4-6 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	115年6月23日10時50分	總機43	93	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。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。	總機人員轉接電話時，未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
		管理科50		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。接話時之態度語調謙和、熱誠。	業務單位人員鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改善空間。結束通話時，未讓來電者先掛電話。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 4-6 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	115年6月11日16時52分	總機42	93	總機人員接聽電話時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。	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。
		管理科51		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。	業務單位鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。未說「您好」、「早安」等問候語。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 4-6 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	115年6月11日16時6分	總機44	94	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。	總機人員接聽語氣平淡，可再熱誠一點。
		秘書室50		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。接話時之態度語調謙和、熱誠。	業務單位人員接話時未說「您好」、「早安」等問候語。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 4-6 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	115年4月14日16時45分	總機42	94	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。	總機人員接聽電話，未說「您好」、「早安」等問候語。
		規劃科52		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。	業務單位人員鈴響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。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 4-6 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	115年6月17日10時42分	總機43 管理科54	97	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。 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。	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 業務單位人員鈴響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 115 年 4-6 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	115年5月25日10時30分	總機43 水質科53	96	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。接聽態度語調謙和、熱誠。 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。	總機人員結束通話時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等）。 業務單位鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改善空間。