經濟部水利署各所屬機關 115 年 7-9 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9月23日11時27分	總機45 石管中心52	97	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。 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 7-9 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8月17日15時26分	總機43	93	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4聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		經管科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 7-9 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8月17日16時15分	燕巢總機45 工務科50	95	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。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 7-9 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9月15日15時02分	總機43	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。	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）。
		規劃科53		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。並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。	業務單位人員結束通話時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等）。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 7-9 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9月15日15時03分	總機41	95	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。	總機人員鈴響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。
		規劃科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。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 7-9 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9月10日10時30分	總機 43 秘書室 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）。 業務單位人員鈴響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 7-9 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9月10日10時40分	總機45 秘書室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。	 業務單位人員鈴響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 7-9 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7月30日10時35分	總機41	93	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。	總機人員鈴響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。
		資產科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 7-9 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7月30日10時5分	總機42	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。	總機人員鈴響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。
		秘書室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。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 7-9 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9月3日10時0分	總機41	92	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。	總機人員鈴響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。
		秘書室51		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3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 7-9 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7月30日10時00分	總機44	95	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。	總機人員接聽語氣平淡，可再熱誠一點。
		工務科51		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。	業務單位對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 7-9 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8月17日11時15分	總機43 規劃科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。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。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 7-9 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9月10日14時00分	總機 43 員山子分洪管理中心 55	98	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。 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。	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。

經濟部水利署各所屬機關 115 年 7-9 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9月23日11時53分	總機45 企劃科51	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。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。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。結束通話時，未讓來電者先掛電話。