

經濟部水利署第一河川分署 114 年 6 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

抽測時間	抽測科室	抽測分機	個別 評分	總分	等第	優 點	改進建議
115. 6. 24 09:24	總機	9324031	42	90	優	簡單明瞭，轉接服務態度 好	無
	規劃科	262	48			詢問業務能明確回覆	
115. 06. 30 165:10	總機	9324031	41	92	優	簡單明瞭，轉接服務態度 好	無
	工務科	137	51			仔細聆聽瞭解來電者詢業務內容，再行轉達與業務承辦人，態度及語氣親切	

經濟部水利署第一河川分署 114 年 6 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

抽測時間	抽測科室	抽測分機	個別 評分	總得分	等第	優 點	改進建議
115. 6. 25 14:40	總機	9324031	42	90	優	簡單明瞭，轉接服務態度好	無
	管理科	277	48			詢問業務能細心詳細解說	
115. 6. 20 10:30	總機	9324031	41	91	優	簡單明瞭，轉接服務態度好	無
	資產科	322	50			詢問業務能細心詳細解說	

經濟部水利署第一河川分署 114 年 6 月份

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

抽測時間	抽測科室	抽測分機	個別 評分	總得分	等第	優 點	改進建議
115. 6. 20 10:30	總機	9324031	40	90	優	簡單明瞭，接聽人員清楚 報出機關及名字，語氣聽 起來很熱心	無
	主計室	111	50			代接聽人員態度熱心，協 助留下聯絡資訊，留待承 辦人回電	
115. 6. 26 11:30	總機	9324031	41	91	優	簡單明瞭，接聽人員態度 佳	無
	人事室	232	50			接聽人員清楚表達業務人員不 在，能協助處理問題，態度溫 和	

經濟部水利署第一河川分署 114 年 6 月份

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

抽測時間	抽測科室	抽測分機	個別 評分	總得分	等第	優 點	改進建議
115. 6. 30 15:40	總機	9324031	41	92	優	簡單明瞭，轉接服務態度 好	無
	秘書室	202	51			業務清楚說明，態度極佳	