

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
北區水資源局	109 年 12 月 24 日 15 時 0 分	總機 43	98	<p>總機人員鈴響 1 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」，並告知將轉接之課室名稱與分機號碼，語調謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p>
		養護課 55		<p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
中區水資源局	109年12月24日	總機 42	92	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，語調謙和。</p>	<p>總機人員轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)。</p>
		水文課 50		<p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
南區水資源局	109年12月8日15時30分	總機44	99	<p>總機人員鈴響 1 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復，結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</p>	總機人員未告知將轉接之分機號碼或業務單位即行轉接。
		秘書室55			

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
第一河川局	109 年 12 月 9 日 11 時 30 分	總機 42	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	總機人員接聽電話時未報明機關名稱。
		秘書室 55			

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
第二河川局	109年12月31日14時0分	總機 41	94	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，結束通話時有道再見。	總機人員轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接，並且未說「幫您轉接，請稍後」等禮貌用語，接聽語調
		秘書室 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見，語調熱誠。	平淡，態度可再熱誠些。 業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
第三河川局	109年12月31日14時19分	總機 42	97	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接，並且未說「幫您轉接，請稍後」等禮貌用語。
		管理課 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
第四河川局	109年11月27日14時12分	總機 39	94	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	總機人員接聽時未報明機關名稱及未說「您好」等問候語。
		秘書室 55			

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
第五河川局	109年12月11日15時52分	總機 45	97	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		秘書室 52		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答覆所詢問題，結束時有道再見並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
第六河川局	109 年 12 月 25 日 10 時 50 分	總機 42	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，語調謙和。</p>	<p>總機人員轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p>
		秘書室 55		<p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
第七河川局	109 年 12 月 24 日 16 時 50 分	總機 43	98	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位分機號碼，語調謙和。	總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。
		秘書室 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
第八河川局	109年10月27日10時30分	總機 44	95	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接電話之業務單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見，語調謙和。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束通話時可讓來電者先掛電話。</p>
		規劃課 51			

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
第九河川局	109年10月13日14時0分	總機 43	96	<p>總機人員鈴響 1 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」，並告知將轉接之課室名稱與分機號碼，語調謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p>
		秘書室 53		<p>業務單位人員接聽先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</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>

**經濟部水利署各所屬機關 109 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
第十河川局	109年12月22日14時30分	總機 42	97	<p>總機人員鈴響 1 聲接聽，先報明機關名稱並問好，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。</p>	總機人員未能過濾來電者問題及確認洽辦單位。
		管理課 55			

**經濟部水利署各所屬機關 109 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局	109年12月8日15時10分	總機 45	96	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，於通話結束時未讓來電者先掛電話。
		管理課 51		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見，語調謙和。	