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	110年8月20日9時25分	總機43 養護課51	94	總機機關之之,	再見或其他禮貌性結 束語。 業務單位人員鈴響9秒

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	110年8月17日9時25分	總機31 秘書室55	86	10 1/4 / = // 1/1 1/ 1/4 // 1/4 1/4 // 1/4 /	總機 10 秒 電 10 秒 「 於 及 , 智 10 秒 「 於 及 , 智 原
				業務單位人員電話鈴響 2 秒即接聽,清晰報明單位名稱並問好,針對所詢問題,能具體明確答復,解說詳盡,結束通話時,有說「再見」禮貌性用語,並讓來電者先掛電話,語調熱誠。	

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	110年9月9日11時10分	總機44 品管課51	95	總稱確電「用語 業稱具東性機間時過過時間時間 一個	聽,接聽速度仍有改善空間。

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	110年9月9日10時45分	總機43 管理課55	98	總機機問題。 業清野復有讓就人人以 不好 的 是 不	未道再見。

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	110年8月7日11時30分	總機42 秘書室 53	95	總機關清晰報明機關名述官	總機人員鈴響 5 秒接聽,接聽速度仍有改善空間,結束時未道再見或其他禮貌性結束語。 業務單位人員鈴響 10 秒接聽,接聽速度仍有改善空間。

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	110年8月17日14時10分	總機40 秘書室55	95	總機機關之一 業聽,清明 一個	總機人員未說「您好」 等問候語,結束時未道 再見或其他禮貌性結 束語。

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	110年9月16日14時10分	總機37 工務課55	92	總機人員鈴響3秒接聽轉等3秒接聽轉時有說「幫你轉接。」以上,一個人工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工	總機名稱,未清晰報務 人員未清晰報務 人員未清解業務 ,是議接聽者之 政 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一

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	110年9月16日11時50分	總機45 工務課3	98	總機機關。 總機機關。 之 之 之 之 之 之 之 其 之 其 其 其 其 其 其 其 其 其 其 其 其 其	業務單位人員未讓來電者先掛電話。

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	110年8月9日9時15分	總 40 企劃課 50	90	總機人員鈴響1聲接聽,清晰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」,語調謙和。	電話音線機代號語音總機代號語,需聽完全的表,10秒碼,10秒碼,10秒碼,10秒碼,10秒碼,10秒碼,10秒碼,10秒码,10秒码。 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工程 一個人工工工程 一個人工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工
				業務單位人員電話鈴響1聲即接聽並問好,針對所詢問題, 能具體明確答復,解說詳盡, 結束通話時,有說「再見」禮 貌性用語,並讓來電者先掛電 話,語調熱誠。	業務單位人員未報明 單位名稱。

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	110年8月10日14時30分	總 42 規劃課 50	92	總機機關。 業務 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是	總機人員轉接位分機 時接之單,結束 時 時 時 時 時 時 時 時 時 時 是 位 人 員 未 報 日 人 員 未 報 日 人 日 日 名 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日

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	110年8月31日11時14分	總 41 秘書室 55	96	總機機關。 業務 好確時並誠,清過,調輸 學和一點,看到 一個	接電話之分機號碼即行轉接,結束通話時未

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	110年9月28日3時40分	總 44 秘書室 53	97	總機機關。	更謙和熱誠。 業務單位人員結束通 話時,未讓來電先掛電

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	110年8月17日9時15分	總機 42 規劃課 55	97	總機關名稱並問好,能過濾來電 問好,能過離時期,能過過一時,能過過一時,就不電 一個	接電話之分機號碼即

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	110年8月16日16時25分	總機39 管理課55	94	總機機關名稱與 全聲接聽, 是聲接聽, 是聲接聽, 是聲接聽, 是聲接聽, 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是	