

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年11月9日15時25分	總機 45	95	總機人員鈴響 1 秒接聽，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」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。	業務單位人員未說「您好」等問候語。
		人事室 50		業務單位人員電話鈴響 1 秒即接聽，清晰報明單位名稱，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。	

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年11月9日15時50分	總機 41	92	總機人員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，結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 5 秒接聽，未告知將轉接之單位分機號碼，轉接時未說「幫您轉接」等禮貌用語。
		秘書室 51		業務單位人員電話鈴響 3 秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，非業務承辦人針對所詢問題，告知承辦人員請假，但能請留下電話號碼，俾進一步處理，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。	業務單位人員可先洽詢其他人員，做簡單答復。

**經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年11月17日11時0分	總機 41	94	總機人員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。	總機人員鈴響 5 秒接聽，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
		設計課 53		業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，非業務承辦人能仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊，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。	業務單位人員電話鈴響 10 秒接聽，接聽速度有改善空間。

**經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年11月9日16時15分	總機 42	97	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。	總機人員未告知將轉接之單位分機號碼即行轉接，結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。
		規劃課 55		業務單位人員電話鈴響 3 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。	

**經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年12月9日11時10分	總機 44	95	總機人員清晰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。	總機人員鈴響 5 秒接聽，接聽速度仍有改善空間。
		規劃課 51		業務單位人員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，語調謙和。	業務單位人員鈴響 10 秒接聽，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 110 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	110年12月9日10時45分	總機 43	98	總機人員鈴響約 2 秒接聽，清晰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」並告知將轉接之分機號碼，語調謙和。	總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
		管理課 55		業務單位電話鈴響 2 秒接聽，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。	

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年11月15日11時0分	總機 39	87	總機人員清晰報明機關名稱，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。	總機人員鈴響 5 秒接聽，未說「您好」、「早安」等問候語，結束通話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，未說「您好」、「早安」等問候語。
		管理課 48		業務單位人員接聽時清晰報明單位，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。	

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年11月15日10時45分	總機 43	98	總機人員鈴響 2 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」並告知將轉接之單位分機號碼，語調謙和。	總機人員結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。
		秘書室 55		業務單位人員電話鈴響 1 聲即接聽，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。	

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年12月24日11時50分	總機 44	97	總機人員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」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。	總機人員鈴響 3 聲接聽，可再迅速一點。
		工務課 53		業務單位人員鈴響 1 聲即接聽，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，語調熱誠。	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 110 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	110年12月27日11時20分	總機 42	97	<p>總機人員鈴響 3 秒接聽，清晰報明機關名稱，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。</p>	總機人員未說「您好」等問候語。
		管理課 55			

**經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年10月5日15時30分	總機42	92	總機人員鈴響2秒接聽，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。	總機人員未告知轉接之單位分機號碼即行轉接，結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。 業務人員未報明單位名稱或自己姓氏。
		企劃課50		業務單位人員鈴響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。	

**經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年10月22日14時30分	總機 42	92	總機人員鈴響 2 秒接聽，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」並語調謙和。	總機人員未告知將轉接之單位分機號碼即行轉接，結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。
		企劃課 50		業務單位人員電話鈴響 1 秒即接聽並問好，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。	業務人員未報明單位名稱或自己姓氏。

**經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年12月24日16時13分	總機 42	95	總機人員鈴響 2 秒接聽，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」並語調謙和。	總機人員未告知將轉接之單位分機號碼即行轉接，結束通話時未道再見等禮貌用語。 業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。
		秘書室 53		業務單位人員電話鈴響 1 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，語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年12月28日11時30分	總機 45	98	總機人員鈴響 2 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」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。	業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。
		企劃課 53		業務單位人員電話鈴響 1 聲即接聽，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，語調熱誠。	