經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月6日15時20分	總機44 秘書室53	97	總機人員鈴響2秒接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，並告知將轉接之單位及分機號碼，語調謙和。 業務單位人員鈴響1秒接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。 業務單位人員接話時語調平淡，可再熱誠些。

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月25日14時40分	總機40 秘書室55	95	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。 業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡回復所詢問題，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月8日15時43分	曾文總機41	91	總機人員接聽時先報名機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接分機號碼，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。 業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時態度可再熱誠些。 業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題僅簡單說明，可再答覆詳盡些。
		設計課50			

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年2月20日14時0分	總機43 工務課50	93	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，結束電話時有道再見，語調謙和、熱誠。 業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，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。 業務單位人員鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題未具體明確答復。

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月22日10時7分	總機43 秘書室50	93	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，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道再見，語調謙和、熱誠。 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，並讓來電者先掛電話。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，轉接時未告知分機號碼即行轉接。 業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時態度平淡可再熱誠些。

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月22日9時46分	總機45 秘書室51	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。 業務單位人員鈴響 2 聲接聽,先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見,並讓來電者先掛電話。	業務單位人員針對所詢問題可再答覆詳盡些，接聽時語調平淡,可再熱誠些。

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月21日11時0分	總機45 管理課52	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，並告知將轉接之單位及分機號碼，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。 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。	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。

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月21日11時10分	總機45	97	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，並告知將轉接之單位及分機號碼，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。	業務單位人員接聽時語調平淡，可再熱誠些，結束通話時可讓來電者先掛電話。
		人事室52		業務單位人員鈴響2聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見。	

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年1月21日15時4分	總機44 秘書室50	94	總機人員接聽時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，請稍候」,並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。 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，結束時有道再見。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。 業務單位人員鈴響 3 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，語調平淡可熱誠些。

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年2月1日9時57分	總機45 秘書室54	99	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，結束時有道再見，語調謙和。 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，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	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 108 年 1-3 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	108年3月25日14時30分	總機43 工務課55	98	總機人員鈴響2聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語氣謙和熱誠。 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，並讓來電先掛電話，語調熱誠。	總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年3月25日16時5分	總機43 秘書室52	95	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，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語氣謙和熱誠。 業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，語調熱誠。	總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。 業務單位人員針對所詢問題解說可再詳盡些，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 108 年 1-3 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	108年2月22日11時37分	總機41 管理課53	94	總機人員鈴響2聲接聽，先報明機關名稱並問好，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。 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，並讓來電先掛電話。	總機人員未能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接。 業務單位人員接話時態度平淡，可再熱誠些。

經濟部水利署各所屬機關 108 年 1-3 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	108年2月22日11時26分	總機45	99	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，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。	業務單位人員於通話結束時可讓來電者先掛電話。
		企劃課54		業務單位人員鈴響1聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，語調謙和。	