

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年8月23日11時10分	總機 45	98	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，未讓來電者先掛電話。
		保育課 53		業務單位人員鈴響 2 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。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年8月23日10時45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，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。</p>	總機人員針對來電者問題，未能確認洽辦單位。
		秘書室 55			

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年8月18日10時55分	總機 45	96	<p>總機人員在電話鈴響2聲內迅速接聽電話，接聽電話時，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」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>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。</p>
		工務課 51			

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年9月2日10時15分	總機 44	94	<p>總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>清晰報明單位名稱。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。對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。</p>	<p>總機人員接話結束時，未告知將轉接單位及分機號碼。</p> <p>電話鈴響 3 聲應答，應可在快些。接話時之態度語調應更熱誠些。</p>
		秘書室 50			

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年8月22日10時10分	總機43	95	<p>總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p>	<p>總機人員接話結束時，未說「再見」禮貌性用語。</p>
	10時10分	秘書室52			

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年8月9日14時50分	總機 44	95	<p>總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>清晰報明單位名稱。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>	<p>未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>電話鈴響 4 聲應答，應可在快些。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。</p>
		秘書室 51			

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年9月7日10時20分	總機 45	95	<p>總機人員電話鈴響 2 聲即迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，解說詳盡、明確答復，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。</p>	未報明單位名稱或自己姓名（氏），及說「您好」等問候語。
		秘書室 50			

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年7月6日10時50分	總機 44	92	總機人員電話鈴響 2 聲即迅速接聽電話，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，接聽態度語調謙和、熱誠。	未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。
		秘書室 48		業務單位在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，解說詳盡、明確答復，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年09月07日10時45分	總機 39	91	總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，接聽態度謙和熱誠。	總機人員接話結束時，未告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「你等一下」未有禮貌性用語，且結束時未說「再見」等用語。
		秘書室 52		業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，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。	接話時之態度語調應更謙和些。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年08月17日11時10分	總機 39	91	<p>總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</p>	<p>總機人員接話結束時，未說「再見」禮貌性用語。未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>電話鈴響 4 聲應答，應可在快些。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。</p>
		管理課 52			

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年08月10日14時30分	總機 40	92	<p>總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，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>	<p>總機人員接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>接話時之態度語調應更謙和些。對所詢問題解說應可更詳盡清楚一些。</p>
		秘書室 52			

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年07月14日10時40分	總機 45	98	<p>總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時說「再見」禮貌性用語，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時，清晰報明單位名稱並問好，對所詢問題，解說詳盡，能具體、明確答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語，語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位人員，電話鈴響 3 聲應答，應可在快些。於結束時未讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室 53			

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年9月23日11時41分	總機43	96	<p>總機人員在1聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，请稍候」。接聽態度謙和熱誠。</p>	<p>總機人員接聽時未告知人員分機，結束時，未說「再見」禮貌性用語。</p>
		規劃課53		<p>業務單位能在電話鈴響2聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，能解說詳盡且具體明確答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語，語調謙和。</p>	<p>業務單位人員，結束時未讓來電者先掛電話，接話時語調可以更熱誠。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 111 年 7-9 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	111年7月14日14時43分	總機 45	99	總機人員在 2 聲內迅速接聽電話，報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員分機。轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時，有說「再見」禮貌性用語，接聽態度謙和熱誠。	業務單位人員，結束時未讓來電者先掛電話。
		人事室 54		業務單位能在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，能解說詳盡且具體明確答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語，語調謙和、熱誠。	