

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年12月29日16時10分	總機 43	91	總機人員在 1 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，毋需轉接即能提供所詢問題之資訊，結束時，有說「再見」禮貌性用語。	總機人員接聽態度可更熱誠。
		石管中心 48		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。結束時，有說「再見」禮貌性用語。	業務單位人員，對於所詢問題可更詳盡解說，態度可更熱誠，結束時未讓來電者先掛電話。

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年12月21日15時7分	總機 44	98	<p>總機人員在電話鈴響 1 聲內接聽電話，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，請稍候」。接聽態度謙和熱誠，結束時，說「再見」或禮貌性用語。</p> <p>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，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員接聽時未告知人員分機。</p> <p>業務單位人員，結束時未讓來電者先掛電話。</p>
		烏嘴潭工務所 54			

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年10月20日10時35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」，並告知將轉接之分機號碼，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>	總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。
		秘書室 55			

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年10月19日11時10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 111 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	111年10月19日10時45分	總機 43	96	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。	總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。
		管理課 53		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。	業務單位人員鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年9月27日14時30分	總機 45	95	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」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。
		秘書室 50		業務單位人員電話鈴響 1 聲即接聽，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 111 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	111年10月5日10時40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 聲接聽，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 聲即接聽，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 111 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	111年10月25日10時50分	總機 42	92	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。 業務人員未報明單位名稱或自己姓氏。
		秘書室 50		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。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111 年 12 月 27 日 10 時 20 分	總機 44	94	總機人員電話鈴響 3 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。	總機人員未告知將轉接之單位分機號碼即行轉接。 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		業務承辦單位電話鈴響 3 聲迅速接聽電話，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 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	111年12月27日11時40分	總機 45	95	總機人員電話鈴響 3 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。	未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。
		管理課 50		業務承辦電話鈴響 2 聲即迅速接聽電話，單位解說詳盡、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	111年11月23日9時15分	總機 40	92	總機人員接聽電話鈴響1聲即接聽，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，未說「再見」禮貌性用語，但接聽態度謙和熱誠。	總機人員接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。 對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。
		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。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年10月31日10時50分	總機 43	94	總機人員 2 聲接聽電話迅速，接聽時，未清晰報明機關名稱並問好，但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，有說「再見」禮貌性用語，惟接聽態度平淡。	總機人員接話時，口氣平淡未報明單位名稱或自己姓氏。
		秘書室 51		業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好，對所詢問題，能解說並答復。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。	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 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	111年11月01日10時20分	總機 40	92	總機人員 3 聲接聽電話迅速，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」，結束時，有說「再見」禮貌性用語，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。 未報自己姓名。
		秘書室 52		業務單位電話鈴響 2 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。	

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111 年 12 月 21 日 10 時 40 分	總機 45	99	總機人員電話鈴響 1 聲接聽電話，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。	業務單位人員結束時未讓來電者先掛電話。
		秘書室 54		業務單位電話鈴響 1 聲接聽，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。	