

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年10月24日	總機 42	97	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。	總機人員針對來電者問題未能確認洽辦單位。
		秘書室 55		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。	

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108 年 11 月 24 日 11 時 05 分	總機 42	94	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，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。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，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，語調熱誠。</p>	<p>總機人員接聽電話時未報明機關名稱。</p> <p>業務單位人員針對所詢問題僅簡單說明，可再答覆詳盡些。</p>
		秘書室 52			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年12月24日11時15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。
		曾管中心 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 108 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	108 年 12 月 27 日	總機 44	99	<p>總機人員鈴響 1 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，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>總機人員未告知將轉接之分機號碼或業務單位即行轉接。</p>
		秘書室 55		<p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報名單位名稱及自己姓名並問好，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>	

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年12月27日10時44分	總機 43	88	<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」，並告知將轉接之課室名稱與分機號碼，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先問好，結束通話時有道不客氣禮貌性用語並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響 5 聲接聽，請改善接聽速度，接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)，簡單答覆所詢問題，解說可詳盡些。</p>
		秘書室 45			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年12月24日11時25分	總機 45	93	<p>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，並告知將轉接之單位及分機號碼，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，結束通話時有道再見。</p>	<p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題僅簡單答復，無法及時處理，於通話結束時可讓來電者先掛電話，語調可再熱誠些。</p>
		秘書室 48			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年12月24日14時30分	總機 44	95	<p>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，請稍候」，結束通話時有道再見，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，通話結束時有道再見，語調謙和。</p>	<p>總機人員轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員針對所詢問題答覆可再詳盡些，於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室 51			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年12月13日9時24分	總機 45	94	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。	非業務承辦人鈴響 10 聲接聽，接聽速度仍有改善空間；針對所詢問題，僅簡單答復，無法即時處理。
		秘書室 49		非業務承辦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。	



**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108 年 12 月 9 日 15 時 08 分	總機 37	92	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，結束時有道再見，語調謙和。	語音系統項目說明時間過久、層次過多，需聽完全部語音項目後，約 27 秒才能獲知總機號碼。總機人員轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接。
		秘書室 55		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，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108 年 12 月 25 日 11 時 45 分	總機 43	98	<p>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，語調謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p>
		秘書室 55		<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>	

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年12月18日16時20分	總機 42	92	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，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，並告知將轉接之單位及分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 秒接聽並問好，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>	<p>總機人員接聽電話時未報明機關名稱。</p> <p>業務單位人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)。</p>
		秘書室 50			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年12月5日15時22分	總機 45	98	<p>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。</p> <p>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。</p>	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。
		資產課 53			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108 年 12 月 10 日 15 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>
		秘書室 51			

**經濟部水利署各所屬機關 108 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	108年12月20日14時10分	總機 44	98	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述並確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，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 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		企劃課 54			