

**經濟部水利署各所屬機關 110 年 1-3 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄**

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 3 月 22 日 16 時 50 分	總機 45	94	總機人員鈴響 2 秒即接聽，清晰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」並告知轉接單位及分機，結束通話時有道再見，語調熱忱。	業務單位人員鈴響 5 秒接聽，未說「您好」等問候語。
		養護課 49		業務單位人員清晰報明單位名稱，針對所詢問題能具體解說，結束通話時有道再見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 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	110年3月22日16時40分	總機 45	98	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。
		水文課 53		業務承辦人鈴響 3 秒接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題能明確答復，結束通話時有道再見，語調熱誠。	

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110 年 3 月 19 日 11 時 40 分	總機 42	97	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，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語並告知轉接單位及分機號碼，態度語調謙和、熱誠。	總機人員鈴響 5 秒接聽，電話結束電話時未道「再見」禮貌性用語。
		工務課 55		業務單位人員鈴響 3 秒接聽，清晰報明單位名稱並問好，仔細聆聽洽詢業務問題，具體答復，結束時有道「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，接話時語調謙和、熱誠。	

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110 年 3 月 31 日 14 時 00 分	總機 44	97	總機人員鈴響 1 聲迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，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，結束通話時有道再見，態度語調謙和、熱誠。	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
		管理課 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽電話，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題能解說詳盡、明確答復，結束通話時有道「謝謝、再見」禮貌性用語，態度語調謙和、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 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	110 年 02 月 24 日 9 時 10 分	總機 42	96	總機人員鈴響 2 秒接聽，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，態度語調謙和、熱誠。	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接；通話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。
		秘書室 54		業務單位人員鈴響 3 秒接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題能解說詳盡且具體明確答復。結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。	業務單位人員接話時，態度可再熱誠些。

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110 年 03 月 02 日 14 時 50 分	總機 42	96	總機人員鈴響 3 秒接聽，接聽時有說「您好」等問候語，能過濾來電者問題並確認洽辦單位，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。	總機人員接聽時未報明單位。
		秘書室 54		業務單位人員鈴響 2 秒接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，解說具體明確，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。	業務單位人員接話語調可再熱誠些。

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年3月24日11時41分	總機42	90	總機人員於 2 秒接聽電話，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，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。	總機人員未告知將轉接單位及分機號碼即行轉接。結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
		企劃課48		業務單位人員電話鈴響 2 秒即接聽並問好，針對所詢問題，解說詳盡。結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調謙和、熱誠。	業務承辦人員未報明單位名稱，結束通話時未讓來電先掛電話。

**經濟部水利署各所屬機關 110 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	110 年 3 月 24 日 14 時 11 分	總機 43	92	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，請稍候」並告知將轉接之單位分機號碼，語調謙和。	總機人員通話結束時，未說「再見」或其他禮貌性用語。
		人事室 49		業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，非業務承辦人，無法即時處理，但能請留下電話，俾進一步處理。通話結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電先掛電話，語調謙和、熱誠。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。非業務承辦人可先仔細聆聽來電者問題，做簡單答覆。

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110 年 3 月 17 日 16 時 02 分	總機 44	98	總機人員鈴響 1 聲即接聽，並清晰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」，結束通話時有道再見，語調謙和、熱忱。	總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接。
		秘書室 54		業務單位人員鈴響 1 聲接聽，清晰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。	業務單位人員接話時態度可再熱誠些。

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年3月17日16時11分	總機 45	99	總機人員響鈴 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，請稍候」並告知將轉接分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員針對所詢問題，解說可再具體明確些。
		秘書室 54		業務單位人員響鈴 2 秒接聽，清晰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，語調熱誠。	

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年3月23日9時20分	總機 42	92	總機人員鈴響 3 秒內接聽，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，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。	總機人員未告知分機號碼或承辦單位即轉接，結束時，未說禮貌性用語。
		秘書室 50		業務單位人員鈴響 2 秒接聽並問好，針對所詢問題，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。	業務單位未報明單位名稱或自己姓名（氏），僅說「你好」。

經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年3月15日11時0分	總機 43	98	總機人員 2 秒內接聽電話，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、熱誠。	總機人員結束時，未道再見等禮貌性用語。
		秘書室 55		業務單位人員鈴響 2 秒接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。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 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	110年3月9日11時10分	總機41	95	總機人員接聽時清晰報明機關名稱及問好，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語並告知將轉接電話之業務單位，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，未能過濾來電者問題確認洽辦單位。
		秘書室54		業務單位人員接聽時清晰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，語調謙和。	業務單位人員鈴響5秒接聽，接聽速度仍有改善空間。

經濟部水利署各所屬機關 110 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	109 年 3 月 9 日 11 時 25 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。	總機人員通話結束時，未道再見或其他禮貌性結束語。
		企劃課 55		業務單位電話鈴響 2 聲接聽，清晰報明單位名稱並問好，能具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和熱誠。	