

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 工務課 受測人員： 賴福真
 通話時間： 4 月 14 日 9 時 58 分 受測電話： 03-4712001 分機

測試內容 (總分100分)						
一、接話速度 (30分)						
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)						
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)						
3.3次無人接聽(0分)						
二、電話禮貌(40分)						
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)						
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)						
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)						
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)						
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)						
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)						
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)						
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)						
* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)						
* 語調粗暴。(0分)						
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。						
甲·業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽						
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)						
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-30分)						
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)						
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)						
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)						
乙·非業務承辦人代接電話						
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)						
* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)						
* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)						
逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。(13分-18分)						
無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」(6分-12分)						
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)						
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)						
總分						
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事
工務課	85	110.04.14 09:58	03-4712001 #209 賴福真小姐	投標你們的採購案，一定只能用電子領標嗎？	該員接聽時說：「工務課，您好！」瞭解來電者需求後，表示承辦人為劉先生目前不在，並告知連絡電話為0978497805。	該員接聽時未報。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 石門水庫運轉中心及各票站

受測人員：

通話時間： 4 月 14 日 10 時 3 分 受測電話： 03-4712570

測試內容 (總分100分)

一、接話速度 (30分)

1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)

2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)

3.3次無人接聽(0分)

二、電話禮貌(40分)

1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)

2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)

3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)

4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)

5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)

6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)

* 語調謙和、熱誠。(15-20分)

* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)

* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)

* 語調粗暴。(0分)

三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。

甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽

7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)

* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-

* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)

* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)

* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)

乙.非業務承辦人代接電話

8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)

* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)

* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)

逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但號碼，俾進一步處理。(13分-18分)

無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請稍後再撥。) (6分-12分)

* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)

* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)

總分

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點
------	----	------	------	------	----

石門水庫運 轉中心及各 票站	96	110.04.14 10:03	03-4712570 #300 刑小姐	請問坪林收費 站的小客車收 費多少?	該員接聽時說 ：「石管中心 ，服務台，敝 姓刑，您好！ 」瞭解來電者 需求後，表示 小客車收費為8 0元、大型車為 300元。
----------------------	----	--------------------	---------------------------	--------------------------	---

刑小姐

分機

300

	測試結果 分數
	30
	20
	10
	38
	4
	4
	4
	4
	4
	18
	18
	28
	28
30分)	28
	0
)	
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	96
待改進事項	

該員無待改進事項。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 品管課 受測人員：
 通話時間： 4 月 22 日 16 時 45 分 受測電話： 03-4712001

測試內容 (總分100分)					
一、接話速度 (30分)					
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)					
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)					
3.3次無人接聽(0分)					
二、電話禮貌(40分)					
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)					
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)					
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)					
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)					
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)					
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)					
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)					
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)					
* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)					
* 語調粗暴。(0分)					
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。					
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽					
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)					
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-					
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)					
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)					
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)					
乙.非業務承辦人代接電話					
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)					
* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)					
* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)					
逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，俾進一步處理。(13分-18分)					
無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請稍後再撥。) (6分-12分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)					
總分					
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點

品管課	94	110.04.22 16:45	03-4712001 #221 鄧先生	請問品管課的 職務有包含檢 測水質嗎?	該員接聽時說 ：「品管課您 好，敝姓鄧。 」瞭解來電者 需求後，表示 並沒有負責檢 測水質的業務 。
-----	----	--------------------	---------------------------	---------------------------	---

鄧先生

分機

221

	測試結果 分數
	30
	20
	10
	38
	4
	4
	4
	4
	4
	18
	18
	26
	26
30分)	26
	0
)	
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	94
待改進事項	

該員無待改進事項。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 計畫課 受測人員：
 通話時間： 4 月 14 日 10 時 16 分 受測電話： 03-4712001

測試內容 (總分100分)					
一、接話速度 (30分)					
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)					
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)					
3.3次無人接聽(0分)					
二、電話禮貌(40分)					
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)					
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)					
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)					
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)					
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)					
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)					
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)					
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)					
* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)					
* 語調粗暴。(0分)					
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。					
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽					
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)					
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-					
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)					
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)					
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)					
乙.非業務承辦人代接電話					
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)					
* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)					
* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)					
逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但號碼，俾進一步處理。(13分-18分)					
無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請請稍後再撥。) (6分-12分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)					
總分					
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點

計畫課	90	110.04.14 10:16	03-4712001 #302 古麗娟小姐	請問北水局有 出版什麼書籍 嗎？	該員接聽時說 ：「計畫課， 您好！」瞭解 來電者需求後 ，表示並無特 別出版書籍。
-----	----	--------------------	-----------------------------	------------------------	--

古麗娟

分機

302

	測試結果
	分數
	30
	20
	10
	34
	4
	0
	4
	4
	4
	18
	18
	26
	26
30分)	26
	0
)	
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	90
待改進事項	

該員接聽時未報明姓氏。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 總機 受測人員：
 通話時間： 4 月 14 日 9 時 50 分 受測電話： 03-4712001

測試內容 (總分100分)					
一、接話速度 (30分)					
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)					
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)					
3.3次無人接聽(0分)					
二、電話禮貌(40分)					
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)					
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)					
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)					
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)					
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)					
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)					
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)					
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)					
* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)					
* 語調粗暴。(0分)					
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。					
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽					
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)					
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-					
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)					
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)					
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)					
乙.非業務承辦人代接電話					
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)					
* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)					
* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)					
逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，俾進一步處理。(13分-18分)					
無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請稍後再撥。) (6分-12分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)					
總分					
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點

總機	93	110.04.14 09:50	03-4712001 #9 吳小姐 #801 張小姐	請問有在徵志 工嗎？	吳小姐接聽時 說：「北水局 ，您好，敝姓 吳，很高興為 您服務。」瞭 解來電者需求 後，表示承辦 人為#801張小 姐，並協助轉 接。 張小姐表示目 前僅石管中心 有在徵志工。
----	----	--------------------	--	---------------	--

吳小姐

分機

9

	測試結果 分數
	30
	20
	10
	38
	4
	4
	4
	4
	4
	18
	18
	25
	25
30分)	25
	0
)	
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	93
待改進事項	

吳小姐無待改進事項。

張小姐無待改進事項。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 資產課 受測人員：
 通話時間： 4 月 14 日 10 時 21 分 受測電話： 03-4712001

測試內容 (總分100分)					
一、接話速度 (30分)					
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)					
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)					
3.3次無人接聽(0分)					
二、電話禮貌(40分)					
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)					
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)					
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)					
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)					
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)					
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)					
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)					
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)					
* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)					
* 語調粗暴。(0分)					
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。					
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽					
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)					
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-					
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)					
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)					
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)					
乙.非業務承辦人代接電話					
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)					
* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)					
* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)					
逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但號碼，俾進一步處理。(13分-18分)					
無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請請稍後再撥。) (6分-12分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)					
總分					
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點

資產課	85	110.04.14 10:21	03-4712001 #411 魏寶桂小姐 #412 廖文瑞先生	請問資產招標 的資訊,官網 會即時更新嗎 ?	魏寶桂小姐接 聽時說：「喂 ，資產課，您 好！」瞭解來 電者需求後， 表示承辦人為 #412廖文瑞先 生，並協助轉 接。 廖文瑞先生瞭 解來電者需求 後，表示承辦 人為劉文祺先 生目前不在， 並告知連絡電 話分機為419 。
-----	----	--------------------	--	---------------------------------	--

魏寶桂

分機

411

	測試結果
	分數
	30
	20
	10
	34
	4
	0
	4
	4
	4
	18
	18
	21
	0
30分)	
	21
)	
	21
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	85
待改進事項	

魏小姐接聽時未報明姓氏

。

廖先生無待改進事項。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 養護課 受測人員：
 通話時間： 4 月 14 日 10 時 26 分 受測電話： 03-4712001

測試內容 (總分100分)					
一、接話速度 (30分)					
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)					
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)					
3.3次無人接聽(0分)					
二、電話禮貌(40分)					
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)					
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)					
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)					
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)					
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)					
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)					
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)					
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)					
* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)					
* 語調粗暴。(0分)					
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。					
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽					
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)					
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-					
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)					
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)					
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)					
乙.非業務承辦人代接電話					
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)					
* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)					
* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)					
逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，俾進一步處理。(13分-18分)					
無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請稍後再撥。) (6分-12分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)					
總分					
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點

養護課	92	110.04.14 10:26	03-4712001 #435 楊書萍小姐	請問石門水庫 可以釣魚嗎？	該員接聽時說：「養護課，您好，敝姓楊。」瞭解來電者需求後，表示請受訪者留下電話，俾進一步處理。
-----	----	--------------------	-----------------------------	------------------	---

楊書萍

分機

435

	測試結果 分數
	30
	20
	10
	38
	4
	4
	4
	4
	4
	18
	18
	24
	0
30分)	
	24
)	
	24
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	92
待改進事項	

該員無待改進事項。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 保育課 受測人員： 林佩燕
通話時間： 4 月 14 日 10 時 29 分 受測電話： 03-4712001 分機 612

測試內容 (總分100分)						測試結果 分數
一、接話速度 (30分)						30
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)						20
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)						10
3.3次無人接聽(0分)						
二、電話禮貌(40分)						34
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)						4
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)						0
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)						4
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)						4
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)						4
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)						18
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)						18
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)						
* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)						
* 語調粗暴。(0分)						
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。						21
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽						0
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)						
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-30分)						
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)						
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)						
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)						
乙.非業務承辦人代接電話						21
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)						
* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)						
* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)						21
逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。(13分-18分)						
無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」(6分-12分)						
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)						
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)						
總分						85
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點	待改進事項
保育課	85	110.04.14 10:29	03-4712001 #612 林佩燕小姐	水質監測數據 在網站上可以 查得到嗎?	該員接聽時說：「喂，保育課，您好！」瞭解來電者需求後，表示承辦人為康先生目前不在，並告知連絡分機為606。	該員接聽時未報明姓氏整。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 經管課 受測人員：
 通話時間： 4 月 14 日 10 時 35 分 受測電話： 03-4712001

測試內容 (總分100分)					
一、接話速度 (30分)					
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)					
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)					
3.3次無人接聽(0分)					
二、電話禮貌(40分)					
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)					
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)					
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)					
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)					
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)					
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)					
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)					
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)					
* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)					
* 語調粗暴。(0分)					
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。					
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽					
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)					
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)					
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)					
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)					
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)					
乙.非業務承辦人代接電話					
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)					
* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)					
* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)					
逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但號碼，俾進一步處理。(13分-18分)					
無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請請稍後再撥。) (6分-12分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)					
總分					
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點

經管課	85	110.04.14 10:35	03-4712001 #634 楊建宏先生	請問要申請水 權有身分限制 嗎?	該員接聽時說 ：「喂，經管 課，您好！」 瞭解來電者需 求後，表示承 辦人為王先生 目前不在，並 告知連絡分機 為631。
-----	----	--------------------	-----------------------------	------------------------	---

楊建宏

分機

634

	測試結果
	分數
	30
	20
	10
	34
	4
	0
	4
	4
	4
	18
	18
	21
	0
。 (20-30分)	
	21
)	
	21
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	85
待改進事項	

該員接聽時未報明姓氏。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位：

主計室

受測人員：

通話時間： 4 月 14 日 10 時 46 分 受測電話： 03-4712001

測試內容 (總分100分)

一、接話速度 (30分)

1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)

2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)

3.3次無人接聽(0分)

二、電話禮貌(40分)

1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)

2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)

3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)

4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)

5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)

6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)

* 語調謙和、熱誠。(15-20分)

* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)

* 語調急躁、不耐煩。(1-7分)

* 語調粗暴。(0分)

三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。

甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽

7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)

* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-

* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)

* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)

* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)

乙.非業務承辦人代接電話

8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)

* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)

* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)

逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但號碼，俾進一步處理。(13分-18分)

無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請請稍後再撥。) (6分-12分)

* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)

* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)

總分

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點
------	----	------	------	------	----

主計室	92	110.04.14 10:46	03-4712001 #705 陳麗芳小姐	請問網路上有 發布歷年水庫 水位高度的統 計資料嗎？	該員接聽時說 ：「喂，主計 室，您好！」 瞭解來電者需 求後，表示可 以在北區水資 源局官網上查 詢相關資料， 或撥打034712 000詢問。
-----	----	--------------------	-----------------------------	-------------------------------------	---

陳麗芳

分機

705

	測試結果
	分數
	30
	20
	10
	34
	4
	0
	4
	4
	4
	18
	18
	28
	28
30分)	28
	0
)	
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	92
待改進事項	

該員接聽時未報明姓氏。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 政風室 受測人員：
 通話時間： 4 月 14 日 10 時 50 分 受測電話： 03-4712001

測試內容 (總分100分)					
一、接話速度 (30分)					
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)					
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)					
3.3次無人接聽(0分)					
二、電話禮貌(40分)					
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)					
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)					
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)					
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)					
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)					
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)					
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)					
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)					
* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)					
* 語調粗暴。(0分)					
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。					
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽					
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)					
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-					
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)					
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)					
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)					
乙.非業務承辦人代接電話					
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)					
* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)					
* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)					
逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但號碼，俾進一步處理。(13分-18分)					
無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請請稍後再撥。) (6分-12分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)					
總分					
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點

政風室	91	110.04.14 10:50	03-4712001 #811 吳村修先生	民眾檢舉後， 個資會受到保 護嗎？	該員接聽時說 ：「喂，政風 室，您好！」 瞭解來電者需 求後，表示個 資會受到保護 。
-----	----	--------------------	-----------------------------	-------------------------	---

吳村修

分機

811

	測試結果
	分數
	30
	20
	10
	34
	4
	0
	4
	4
	4
	18
	18
	27
	27
30分)	27
	0
)	
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	91
待改進事項	

該員接聽時未報明姓氏。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位：人事室 受測人員：
 通話時間： 4 月 14 日 10 時 54 分 受測電話： 03-4712001

測試內容 (總分100分)					
一、接話速度 (30分)					
1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)					
2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)					
3.3次無人接聽(0分)					
二、電話禮貌(40分)					
1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)					
2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)					
3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)					
4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)					
5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)					
6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)					
* 語調謙和、熱誠。(15-20分)					
* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)					
* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)					
* 語調粗暴。(0分)					
三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。					
甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽					
7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)					
* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)					
* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)					
* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)					
* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)					
乙.非業務承辦人代接電話					
8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)					
* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)					
* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)					
逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，俾進一步處理。(13分-18分)					
無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請稍後再撥。) (6分-12分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)					
* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)					
總分					
受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點

人事室	90	110.04.14 10:54	03-4712001 #806 徐淑娟小姐	請問之後會有 約雇人員的徵 才嗎?	該員接聽時說 ：「喂，人事 室，您好！」 瞭解來電者需 求後，表示目 前沒有徵才， 另外，承辦人 為#803王小姐 ，若有問題可 再請教。
-----	----	--------------------	-----------------------------	-------------------------	--

徐淑娟

分機

806

	測試結果 分數
	30
	20
	10
	34
	4
	0
	4
	4
	4
	18
	18
	26
	26
。 (20-30分)	26
	0
)	
且能請留下電話	
(假等) ，並說「	
	90
待改進事項	

該員接聽時未報明姓氏。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位：

秘書室

受測人員：

通話時間： 4 月 14 日 10 時 59 分 受測電話： 03-4712001

測試內容 (總分100分)

一、接話速度 (30分)

1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)

2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)

3.3次無人接聽(0分)

二、電話禮貌(40分)

1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)

2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)

3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)

4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)

5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)

6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)

* 語調謙和、熱誠。(15-20分)

* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)

* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)

* 語調粗暴。(0分)

三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。

甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽

7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)

* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-

* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)

* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)

* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)

乙.非業務承辦人代接電話

8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)

* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)

* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)

逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但號碼，俾進一步處理。(13分-18分)

無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請稍後再撥。) (6分-12分)

* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)

* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)

總分

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點
------	----	------	------	------	----

秘書室	92	110.04.14 10:59	03-4712001 #524 紀昆旻先生	北區水資源局 附近哪裡方便 停車?	該員接聽時說：「喂，秘書室，您好。」瞭解來電者需求後，表示北區水資源局辦公室前方的停車格都可以停車。
-----	----	--------------------	-----------------------------	-------------------------	--

紀昆旻

分機

524

	測試結果
	分數
	30
	20
	10
	34
	4
	0
	4
	4
	4
	18
	18
	28
	28
30分)	28
	0
)	
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	92
待改進事項	

該員接聽時未報明姓氏。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 石門水庫管理中心

受測人員：

通話時間： 4 月 14 日 10 時 42 分 受測電話： 03-4712000

測試內容 (總分100分)

一、接話速度 (30分)

1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)

2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)

3.3次無人接聽(0分)

二、電話禮貌(40分)

1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)

2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)

3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)

4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)

5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)

6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)

* 語調謙和、熱誠。(15-20分)

* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)

* 語調急燥、不耐煩。(1-7分)

* 語調粗暴。(0分)

三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。

甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽

7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)

* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-

* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)

* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)

* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)

乙.非業務承辦人代接電話

8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)

* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)

* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)

逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但號碼，俾進一步處理。(13分-18分)

無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請請稍後再撥。) (6分-12分)

* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)

* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)

總分

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點
------	----	------	------	------	----

石門水庫管理 中心	92	110.04.14 10:42	03-4712000 #209 余高玉蘭小姐 #100 刑小姐	請問入園門票 的票價是多少 ？	該員接聽時說 ：「喂，石管 中心，您好！ 」瞭解來電者 需求後，表示 承辦人為#100 刑小姐，並協 助轉接。 刑小姐瞭解來 電者需求後， 表示機車為30 元，小客車為8 0元，遊覽車為 300元。只收 取車輛費，不 收門票。
--------------	----	--------------------	---	-----------------------	--

余高玉蘭

分機

209

	測試結果
	分數
	30
	20
	10
	34
	4
	0
	4
	4
	4
	18
	18
	28
	28
30分)	28
	0
)	
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	92
待改進事項	

余高玉蘭小姐接聽時未報
明姓氏。
刑小姐無待改進事項。

北區水資源局電話禮貌測試評分表

受測單位： 寶二水庫管理中心

受測人員：

通話時間： 4 月 14 日 11 時 4 分 受測電話： 03-5805729

測試內容 (總分100分)

一、接話速度 (30分)

1.電話鈴響4聲或10秒應答 (16分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多20分)

2.業務單位無人接聽之情形： (若有人接聽電話，本項最多給10分)

3.3次無人接聽(0分)

二、電話禮貌(40分)

1、接話時，首先清晰報明單位。(4分)

2、接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)。(4分)

3、接話時，說「您好」、「早安」等問候話。(4分)

4、結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(4分)

5、結束時，讓來電者先掛電話。(4分)

6、接話時之態度：(0-20分，依實際情形給分)

* 語調謙和、熱誠。(15-20分)

* 語調平淡、態度尚佳。(8-14分)

* 語調急躁、不耐煩。(1-7分)

* 語調粗暴。(0分)

三、答話內容(30分)：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。

甲.業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽

7、接話時，解說詳細程度：(0-30分，依實際情形給分)

* 解說詳盡(能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(20-

* 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(10-19分)

* 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規業不了解)。(1-9分)

* 答非所問、或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)

乙.非業務承辦人代接電話

8、來電所詢事項承辦業務，代接電話之答覆情形：(0-30分，依實際情形給分)

* 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。(25分-30分)

* 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(19分-24分)

逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，俾進一步處理。(13分-18分)

無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請稍後再撥。) (6分-12分)

* 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(1分-5分)

* 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)

總分

受測單位	得分	日期時間	分機姓名	測試內容	優點
------	----	------	------	------	----

寶二水庫管 理中心	91	110.04.14 11:04	03-5805729 #105 蕭安佑先生	如果水庫的混 濁度太高的話 會停止供水嗎 ？	該員接聽時說 ：「喂，寶二 水庫，您好！ 」瞭解來電者 需求後，表示 因為水庫特性 ，不會有濁度 太高的問題。
--------------	----	--------------------	-----------------------------	---------------------------------	--

蕭安佑

分機

105

	測試結果 分數
	30
	20
	10
	34
	4
	0
	4
	4
	4
	18
	18
	27
	27
30分)	27
	0
)	
能請留下電話	
假等) ，並說「	
	91
待改進事項	

該員接聽時未報名姓氏。

測試日期	測試時間	單位	電話	分機
110.04.14	09:58	工務課	03-4712001	209
110.04.14	10:03	石門水庫運轉中心及各票站	03-4712570	300
110.04.22	16:45	品管課	03-4712001	221
110.04.14	10:16	計畫課	03-4712001	302
110.04.14	09:50	總機	03-4712001	9
110.04.14	10:21	資產課	03-4712001	411
110.04.14	10:26	養護課	03-4712001	435
110.04.14	10:29	保育課	03-4712001	612
110.04.14	10:35	經管課	03-4712001	634
110.04.14	10:46	主計室	03-4712001	705
110.04.14	10:50	政風室	03-4712001	811
110.04.14	10:54	人事室	03-4712001	806
110.04.14	10:59	秘書室	03-4712001	524
110.04.14	10:42	石門水庫管理中心	03-4712000	209
110.04.14	11:04	寶二水庫管理中心	03-5805729	105

姓氏	Q1.接應速度	Q2.答話禮貌	Q3.服務品質	總分	備註
賴福真	30	34	21	85	
刑小姐	30	38	28	96	
鄧先生	30	38	26	94	
古麗娟	30	34	26	90	
吳小姐	30	38	25	93	
魏寶桂	30	34	21	85	
楊書萍	30	38	24	92	
林佩燕	30	34	21	85	
楊建宏	30	34	21	85	
陳麗芳	30	34	28	92	
吳村修	30	34	27	91	
徐淑娟	30	34	26	90	
紀昆旻	30	34	28	92	
余高玉蘭	30	34	28	92	
蕭安佑	30	34	27	91	