

**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年6月27日15時23分	總機 45	93	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，請稍後」，並告知將轉接之業務單位、號碼及承辦人員姓氏，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，接聽時未報明單位名稱，僅說「您好」問候語。
		保育課 48		業務單位人員接聽時先問好，詳細答復所詢問題，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 105 年 4-6 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	105年6月27日16時7分	總機 39	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，轉接時有說「幫您轉接」。	總機人員未告知將轉接之業務單位或分機號碼即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，接聽語調平淡，可更熱誠些。
		秘書室 55		業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年6月24日11時45分	總機 43	97	總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，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」且告知將轉接之課室，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。  業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		秘書室 54		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並問好，詳盡答復所詢問題，結束時有說再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年4月11日10時15分	總機 45	99	<p>總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接分機號碼，結束時有道再見，語調親切熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		課室 54			

**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年6月7日9時36分	總機 45	99	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位號碼及承辦人姓氏，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		管理課 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡答復所詢問問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年6月7日11時14分	總機 42	90	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」並告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員接聽時，未報明機關名稱，僅說「您好」問候語。  業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可再詳盡些，語調平淡可熱誠些。
		管理課 48		業務單位人員鈴響 2 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。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年5月18日9時30分	總機 45	99	總機人員鈴響 1 聲迅速接聽，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」並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		秘書室 54		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 105 年 4-6 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	105年5月18日9時35分	總機 45	95	總機人員鈴響 1 聲迅速接聽，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，請稍後」並告知將轉接之課室，結束時有道再見，語調謙和熱誠。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，語調平淡可熱誠些。
		秘書室 50		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，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	



**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年6月16日16時26分	總機 43	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，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</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>業務單位人員接聽時未報明單位名稱，僅說「您好」問候語。</p>
		管理課 50			

**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年6月7日16時18分	總機 40	90	總機人員接聽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，請稍候」並告知將轉接之單位，語調謙和。	總機人員鈴響 5 聲接聽，請改進接聽速度，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。  業務單位人員接聽時，未報明單位名稱，僅說「您好」問候語。
		秘書室 50		業務單位人員鈴響 1 聲迅速接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年6月16日9時30分	總機 44	94	總機人員接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，請稍候」並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。  業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
		秘書室 50		業務單位人員鈴響 2 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，語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年6月16日9時41分	總機 44	94	總機人員接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，請稍候」並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。  業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
		秘書室 50		業務單位人員鈴響 2 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，語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年6月13日14時10分	總機 41	82	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，轉接時有說「幫您轉接」，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，未告知將轉接之單位或號碼即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		員山子分洪管理中心 41		業務單位人員接聽時先報明單位名稱，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 6 聲接聽，請改進接聽速度，接聽時僅先報明單位名稱，未說「您好」等問候語，簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。

**經濟部水利署各所屬機關 105 年 4-6 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	105年6月16日9時20分	總機 42	96	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，先接受來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接，請稍候」且告知將轉接之單位及分機號碼，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		企劃課 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。