測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
105	室	0.1	總機人員接聽時先報明機關	
年	北	91	名稱並問好,能過濾來電者問	聽,接聽速度仍有改善
9	總		題確認洽辦單位,轉接時有說	空間,結束時未道「再
月	機		「幫您轉接,請稍候」且告知	見」等禮貌性結束語,
19	41		將轉接之分機號碼。	語調平淡,可更熱誠
日				些。
14	綜		業務單位人員鈴響1聲即迅速	業務單位人員接聽時未
時	合		接聽並問好,具體答復所詢問	先報明單位名稱或自己
10	企		題,結束時有說再見,並讓來	姓名(氏),僅說「您好」
分	劃		電者先掛電話,語調謙和。	問候語。
	組			
	50			

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
105年9月13日15時45分	臺北總機22 水文技術組22	84	總機關國際 2 聲接 的 是 整	時,未說「再見」等禮 貌性結束語,語調平 沙,可更熱誠些。 業務單位人員接聽時 人員名稱或 人員名稱或 人員名稱或 人員名稱或 人員在 人員名稱或 人員 人員 人員 人員 人員 人員 人員 人員 人員 人員 人員 人員 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
105	喜		總機人員接聽時先報明機關名	總機人員鈴響 3 聲接
年	中	95	稱並問好,能過濾來電者陳述	聽,接聽速度仍有改進
8	總		確認治辦單位,轉接時有說「幫	空間。
月	機		您轉接,請稍候」並告知將轉	
31	44		接之單位,結束時有道再見,	業務單位人員僅簡單答
日			語調謙和。	復所詢問題,解說可更
14	水			詳盡些。
時	源		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
37	經		先報明單位並說問好,結束時	
分	營		有道再見,並讓來電者先掛電	
	組		話,語調謙和。	
	51			

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
105年9月1日15時29分	臺中總機45 河川海岸	95	總機關之聲接聽, 總機關是稱立	接聽,接聽速度仍有改進空間,僅簡單答復所詢問題,解說可更詳盡些。
	組 50		把, 业碳水电石尤有电品, 品調謙和。	

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
105年9月3日14時10分	新店總機24保育事業組53	95	總機人員鈴響 1 聲即迅速響 1 聲即迅速響 1 聲即迅速響 1 聲明機關名稱並問題不可以 1 報報 1 報報 1 報 1 報 1	未道「再見」等禮貌性 結束語,語調平淡,可 更熱誠些。 業務單位人員語調平 淡,可更熱誠些。

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
105	喜至		總機人員接聽時先報明機關名	總機人員鈴響 3 聲接
年	中	98	稱並問好,能過濾來電者問題	聽,接聽速度仍有改善
9	總		確認洽辦單位,轉接時有說「幫	空間。
月	機		您轉接,請稍候」並告知將轉	
21	44		接之單位及科別,結束時有道	業務單位人員鈴響3聲
日			再見,語調謙和。	接聽,接聽速度仍有改
11	工			善空間。
時	程		業務單位人員接聽時先報明單	
31	事		位名稱並問好,詳盡答復所詢	
分	務		問題,結束時有道再見,並讓	
	組		來電者先掛電話,語調謙和。	
	54			

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
105	喜至		總機人員鈴響2聲接聽,先報	業務單位人員接聽時
年	中	88	明機關名稱並問好,能過濾來	僅先報明單位名稱,未
9	總		電者陳述確認治辨單位,轉接	說「您好」問候語,僅
月	機		時有說「幫您轉接,請稍候」	簡單答復所詢問題,說
1	45		且告知將轉接之分機號碼,結	明可更詳盡些,語調平
日			束時有道再見,語調謙和熱	淡,可再更熱誠些。
14	水		誠。	
時	利			
40	行		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
分	政		先報明單位名稱,結束時有道	
	組		再見,並讓來電者先掛電話。	
	43			

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
105 年 9 月 26 日 16 時 12 分	臺中總機39 土地管理組	89	總機人員鈴響2聲接聽,能過 總機不可之 轉接。 轉接。 轉接。 轉接。 轉接。 轉接。 轉接。 轉接。	明機關名稱,且未說「您好」問候語。 業務單位人員接聽時未 先報明單位名稱,僅說 「您好」問候語。
	50			

測試 時間	單位 評分	總得分	優點	待改進事項
時間 105 年7月6日15時38	計臺中總機44河川勘	94	總機人員鈴響2聲接聽,先報 明機關名稱並問好,能過害 電者問題確認治辦單位,告 電者問題確認治辦路電話 主辦業育道再見,並讓來電 大東時有道再見,並讓來電 大東時有道 大東明單位名稱,具體答復所	更熱誠些。 業務單位人員接聽時僅 報明單位名稱,未說「您 好」等問候語。
分	测 隊 50		詢問題,結束時有道再見,並 讓來電者先掛電話,語調謙 和。	

測試 時間	單位 評分	總得分	優點	待改進事項
105	臺		總機人員鈴響2聲接聽,先報	業務單位人員接聽時僅
年	北	95	明機關名稱並問好,能過濾來	先報名單位名稱或自己
7	總		電者陳述確認治辨單位,轉接	姓名(氏),未說「您好」
月	機		時有說「幫您轉接,請稍候」	等問候語。
7	45		且告知將轉接之單位,結束時	
日		-	有道再見,語調謙和。	
9	防			
時	災		業務單位人員鈴響2聲接聽且	
35	中		先報明單位名稱,具體答復所	
分	Ü		詢問題,結束時有道再見,並	
	50		讓來電者先掛電話,語調謙	
			和。	

測試 時間	單位 評分	總得分	優點	待改進事項
105年9月2日14時0分	· 臺中總機 40 資訊室 50	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「幫企 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期	明機關名稱,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

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
105	臺		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員轉接電話時未
年	中	94	明機關名稱且問好,能過濾來	說「幫您轉接,請稍
9	總		電者問題確認洽辨單位並告知	候」,接聽語調平淡,可
月	機		將轉接之單位,結束時有道再	再熱誠些。
1	42		見。	
日				業務單位人員語調平
10	秘		業務單位人員鈴響2聲接聽,	淡,可再熱誠些。
時	書		先報明單位名稱並問好,具體	
13	室		答復所詢問題,結束時有道再	
分	52		見,並讓來電者先掛電話。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
105	臺		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員轉接時未說
年	中	90	明機關名稱並問好,能過濾來	「幫您轉接,請稍候」
8	總		電者陳述確認洽辨單位且告知	等禮貌性用語,通話結
月	機		將轉接單位,語調謙和。	束時未道「再見」等禮
15	40			貌性結束語。
日			業務單位人員鈴響2聲接聽並	
10	人		問好,具體答復所詢問題,結	業務單位人員接聽時未
時	事		束時有道再見,並讓來電者先	先報明單位名稱或自己
40	室		掛電話,語調謙和。	姓名(氏),僅說「您好」
分	50			問候語。

測試 時間	單位 評分	總得分	優點	待改進事項
105年9月12日9時30分	臺中總機 43 主計室 45	88	總機關之聲接聽, 是聲接聽, 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是	未說「幫您轉接,請稍 「幫您轉接語。 「幫稅性用語。 業務單位人員接聽時未 報明單位名稱或自必好」 「一個」 「一個」 「一個」 「一個」 「一個」 「一個」 「一個」 「一個

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
105	臺		總機人員接聽時先問好,能過	總機人員鈴響 4 聲接
年	中	90	濾來電者陳述確認治辨單位,	聽,應改善接聽速度,
9	總		轉接時有說「幫您轉接,請稍	接聽時未先報明機關名
月	機		候」且告知將轉接之單位,結	稱,僅說「您好」問候
20	40		束時有道再見,語調謙和。	語。
日				業務單位人員接聽時未
10	政		業務單位人員鈴響1聲即迅速	報明單位名稱或自己姓
時	風		接聽並問好,具體答復所詢問	名(氏),僅說「您好」
0	室		題,結束時有道再見,並讓來	問候語。
分	50		電先掛電話,語調謙和。	1-11/

測試 時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
105	臺		總機人員接聽時先報明機關名	總機人員鈴響 3 聲接
年	中	93	稱並問好,能過濾來電者簡述	聽,接聽速度仍有改善
9	總		確認治辦單位,轉接時有說「幫	空間。
月	機		你轉接,請稍後」並告知將轉	
22	44		接之單位,結束時有道再見,	業務單位人員鈴響3聲
日			語調謙和。	接聽,接聽速度仍有改
15	國			善空間,接聽時未先報
時	會		業務單位人員接聽時先問好,	明單位名稱或自己姓名
15	組		具體答復所詢問題,結束時有	(氏),僅說「您好」問
分	49		道再見,並讓來電者先掛電	候語 。
			話,語調謙和。	