

**經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月14日10時16分	總機 44	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」，並告知將轉接之課室及分機號碼，結束時有道再見。	總機人員語調平淡，可更熱誠些。 業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些，語調平淡，可再熱誠些。
		秘書室 49		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，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。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月14日10時45分	總機 45	99	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，告知主辦單位之電話號碼，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		湖山水庫管理中心 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡解說所詢問題，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 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	105年11月22日8時56分	燕巢總機 44	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，請稍後」，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員轉接時，未告知將轉接之分機號碼即行轉接。 業務單位人員語調平淡，可熱誠些。
		經管課 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，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。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年12月5日16時3分	總機 45	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及分機號碼，結束時有道再見，語調謙和、熱誠。	業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
		管理課 52		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，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 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	105年11月14日14時31分	總機 40	84	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，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線，無法自行重播該分機號碼，且結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		秘書室 44		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。	

經濟部水利署各所屬機關 105 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	105 年 11 月 14 日 14 時 44 分	總機 43	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，請稍候」，並告知將轉接之分機號碼及承辦人姓氏，語調謙和。	總機人員轉接時結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，但未說「您好」等問候語。
		資訊室 50		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱，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 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	105年10月19日15時52分	總機 43	98	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」並告知將轉接之課室，語調謙和。	總機人員通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		秘書室 55		業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，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、熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年10月19日16時5分	總機 43	92	總機人員鈴響1聲即接聽，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4聲接聽，請改善接聽速度，僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
		秘書室 49		業務單位人員接聽時先問好，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 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	105年11月7日10時40分	總機 41	91	總機人員鈴響1聲即迅速接聽，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。	總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接，於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，語調平淡，可更熱誠些。
		秘書室 50		業務單位人員鈴響1聲內迅速接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	業務單位人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。

**經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年10月13日16時30分	總機 42	90	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」，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接，於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		課室 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。	業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可更詳盡，語調平淡，可更熱誠些。

**經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月15日14時10分	總機 42	97	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」，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接，於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		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，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。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月14日14時40分	總機 42	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」並告知將轉接之分機號碼。	總機人員於通話結束時，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。
		秘書室 51		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，並讓來電者先掛電話。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年12月1日9時50分	總機 45	95	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」並告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，語調謙和、熱誠。	業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可詳盡些，語調平淡，可再熱誠些。
		課室 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。	

**經濟部水利署各所屬機關 105 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	105年11月14日14時55分	總機 43	93	<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，轉接時有說「幫你轉接，請稍候」並告知將轉接之分機號碼，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，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。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度。</p> <p>業務單位人員鈴響 7 聲接聽，請改進接聽速度。</p>
		企劃課 50			