經濟部水利署各所屬機關 99 年 7-12 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	99 年 12 月 20 日 10 時 15 分	總機 44 計畫課 54	98	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語，且依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並主動說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。結束通話時有道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱並問好。結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。語調謙和、熱誠。	總機人員接聽電話時，可更加專注凝聽來電者問題，並從容轉接電話。 業務承辦單位人員對於來電者所詢疑義，可解說更加詳盡。
	99 年 12 月 31 日 15 時 40 分	總機 40 計畫課 47	87	總機人員接聽電話迅速。能清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並主動說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱並問好。	總機人員接聽電話時語調可更加熱誠。宜審慎過濾來電者陳述以確認洽辦單位。結束通話時，未道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話速度有改善的空間。結束通話時，未說問候語且未讓來電者先掛電話。接話語調可更加熱誠。對於來電者所詢疑義，可解說更加詳盡。

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	99 年 12 月 30 日 09 時 45 分	總機 41 業務單位 49	90	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語，且依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時主動說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明。 業務承辦單位人員接聽電話時清晰報明單位名稱並問好。結束通話時，有說「再見」等問候語。	總機人員轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。結束通話時未道禮貌性用語。語調可更加熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話時，態度可更加熱誠。對於來電者所詢疑義能更加詳盡且具體解說，結束通話時請讓來電者先掛電話。
	99 年 12 月 31 日 16 時 35 分	總機 43 水文課 50	93	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時清晰報明機關名稱，有說「中區水資源局，您好」，能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。態度熱誠、語調謙和。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱並問好。結束通話時，有說「再見」等問候語。	總機人員結束通話時未道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時，語調可更加熱誠。對於來電者所詢疑義，可解說更加詳盡。結束通話時請讓來電者先掛電話。

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	99 年 12 月 15 日 10 時 45 分	總機 43 業務單位 49	92	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語，且依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並主動說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。語調謙和、熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話時清晰報明單位名稱並問好。結束通話時，有說「再見」等問候語。	總機人員結束通話時未道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話態度可更加熱誠。對於來電者所詢疑義，可解說更加詳盡。結束通話時請讓來電者先掛電話。
	99 年 12 月 24 日 14 時 20 分	總機 43 秘書室 49	92	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語，且依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並主動說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。業務單位忙線中時能向來電者委婉說明。語調謙和、熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話時清晰報明單位名稱。語調謙和、熱誠。能仔細聆聽並瞭解來電者洽詢業務內容及問題，給予詳盡答復。結束通話時，有說「再見」等問候語並讓來電者先掛電話。	總機人員結束通話時未道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時未說問候語。

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	99 年 12 月 24 日 14 時 45 分	總機 43 工務課 47	90	總機人員接聽電話迅速。能清晰報明機關名稱並說問候語。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並主動說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明。語調謙和、熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱。語調謙和、熱誠。結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。	總機人員結束通話時未道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話速度有改善的空間。接聽電話時未說問候語。對於來電者所詢疑義，可解說更加詳盡。
	99 年 12 月 31 日 16 時 10 分	總機 40 業務單位 49	89	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時有問好。轉接電話時主動說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明。結束通話時有道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱並問好。結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。	總機人員接聽電話時，未清晰報明機關名稱。轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。接話態度可更加熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話態度可更加熱誠。對於來電者所詢疑義，可解說更加詳盡。

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	99年12月30日16時20分	總機40 業務單位49	89	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時主動說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明。結束通話時，有說「再見」等問候語。 業務承辦單位人員接聽電話時清晰報明單位名稱並問好。結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。	總機人員接聽電話時未問好。轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。接聽電話語調可更加謙和、熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話語調可更加謙和、熱誠。對於來電者所詢疑義，可解說更加詳盡。
	99年12月30日16時30分	總機41 業務單位48	89	總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好，能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍等」等禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱並問好。結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。	總機及業務承辦單位人員接聽電話速度有改善的空間。 總機人員結束通話時未道禮貌性用語。接聽態度可更加熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話時語調可更加熱誠。對於來電者所詢疑義，可解說更加詳盡。

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	99 年 12 月 13 日 09 時 10 分	總機 41 業務單位 48	89	總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍等」等禮貌性用語。語調謙和。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明，並洽轉其他代理人。結束通話時有道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時有問好。語調謙和。對於來電者所詢疑義能詳盡且具體解說。結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。	總機及業務承辦單位人員接聽電話速度有改善的空間。 總機人員接聽電話時未先接受來電者簡單陳述並予過濾。 業務承辦單位人員接聽電話時，未清晰報明單位名稱。
	99 年 12 月 30 日 14 時 30 分	總機 44 業務單位 48	92	總機人員接聽電話迅速，能清晰報明機關名稱並問好。能過濾來電者問題以確認洽辦單位。轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明，並洽轉其他代理人。結束通話時有道禮貌性用語。語調謙和。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱並問好。結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。	總機人員轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 業務承辦單位人員接聽電話速度有改善的空間。對於來電者所詢疑義之相關作業程序及主管法規可更加具體詳盡。態度可表現更加謙和、熱誠。

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	99年12月30日15時00分	總機42 管理課55	97	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好。能過濾來電者問題以確認洽辦單位。轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明，並洽轉其他代理人。語調謙和、熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱並問好。對於來電者所詢疑義能詳盡且具體解說。結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。語調謙和、熱誠。	總機人員轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。結束通話時未道禮貌性用語。
	99年12月31日09時41分	總機39 業務單位49	88	總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍等」等禮貌性用語。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明，並洽轉其他代理人。結束通話時有道禮貌性用語。語調謙和、熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話時有問好。對於來電者所詢疑義能詳盡且具體解說。結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。語調謙和、熱誠。	總機及業務承辦單位人員接聽電話速度有改善的空間。 總機人員轉接電話時，未能過濾來電者問題以確認洽辦單位。 業務承辦單位人員接聽電話時未清晰報明單位名稱。

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	99年08月27日09時40分	總機38 業務單位45	83	總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。結束通話時有道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱並問好，對於來電者所詢疑義能詳盡解答。	總機及業務承辦單位人員接聽電話速度有改善的空間。 總機人員接聽電話時未說問候語。轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。應對語調可更加熱誠。 業務承辦單位人員結束通話時，未說「再見」等問候語，且未讓來電者先掛電話。應對語調可更加熱誠。
	99年12月30日15時25分	總機34 工務課55	89	總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好，語調謙和。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。結束通話時有道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話迅速。並清晰報明單位名稱且問好。語調謙和、熱誠。結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。對於來電者所詢疑義能詳盡解答。	總機人員接聽電話速度極需改善。轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。

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	99 年 11 月 02 日 15 時 15 分	總機 41 業務單位 47	88	總機人員接聽電話迅速，且清晰報明機關名稱。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍等」等禮貌性用語。結束通話時有道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時清晰報明單位名稱。對於來電者所詢疑義確實釐清。結束通話時，說「不客氣」等禮貌用語，並讓來電者先掛電話。語調謙和、熱誠。	總機人員接聽電話時未說問候語。應對語調可更加熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話速度有改善的空間，且接聽電話時未說問候語。
	99 年 12 月 06 日 14 時 30 分	總機 40 業務單位 49	89	總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時有說「幫您轉接，請稍等」等禮貌性用語。語調謙和、熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話迅速，且清晰報明單位名稱並問好。語調謙和、熱誠。	總機人員接聽電話速度有改善的空間。轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。結束通話時未說禮貌性用語。 業務承辦單位人員對於來電者所詢疑義，可解說更加詳盡。結束通話時，未說「不客氣」等禮貌用語，未讓來電者先掛電話。

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	99 年 11 月 30 日 14 時 20 分	總機 40 規劃課 47	87	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時有問好。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍候」。語調謙和、熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話時清晰報明單位名稱並問好。結束通話時，有說「再見，不客氣」，並讓來電者先掛電話。	總機人員接聽電話時，未清晰報明機關名稱。結束通話時，未說禮貌用語。 業務承辦單位人員語調平淡。對於來電者所詢疑義可更加詳盡且具體解說。
	99 年 12 月 06 日 14 時 20 分	總機 42 業務單位 49	91	總機人員接聽電話時清晰報明機關名稱並問好，能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍候」。語調謙和、熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話時清晰報明單位名稱並問好。結束通話時，有說「再見，不客氣」等禮貌用語，並讓來電者先掛電話。	總機及業務承辦單位人員接聽電話速度有改善的空間。 總機人員結束通話時未說禮貌性用語。 業務承辦單位人員對於來電者所詢疑義，可針對相關作業程序及法規，更加詳盡且具體解說。語調可更加謙和、熱誠。

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	99 年 12 月 08 日 10 時 00 分	總機 39 秘書室 53	92	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時有說問候語。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍候」。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱並問好。對於來電者所詢疑義能詳盡解答。結束通話時有說「再見，不客氣」。語調謙和、熱誠。	總機人員接聽電話時，未清晰報明機關名稱。結束通話時未說「再見」等禮貌性用語。語調可更加謙和。 業務承辦單位人員結束通話時請讓來電者先掛斷電話。
	99 年 12 月 10 日 10 時 40 分	總機 40 業務單位 47	87	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍候」。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明。語調謙和、熱誠。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱。結束通話時有說「再見，不客氣」，並讓來電者先掛斷電話。	總機人員接聽電話時，未清晰報明機關名稱。結束通話時未說「再見」等禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時未說問候語且語調平淡。對於來電者所詢疑義可更加詳盡。

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	99 年 11 月 23 日 10 時 40 分	總機 41 業務單位 50	91	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時有問好。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」。業務單位忙線中時能向來電者委婉說明。結束通話時有說「不客氣」。語調謙和。 業務承辦單位人員接聽電話時有問好。結束通話時有說「再見，不客氣」，並讓來電者先掛斷電話。語調謙和、熱誠。對於來電者所詢疑義能詳盡解答。	總機人員接聽電話時，未清晰報明機關名稱。轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 業務承辦單位人員接聽電話時，未清晰報明單位名稱。
	99 年 12 月 08 日 10 時 15 分	總機 45 秘書室 52	97	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好，能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍候」，業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明。結束通話時有說禮貌性結束語。應答語調謙和。 業務承辦單位人員接聽電話時清晰報明單位名稱並問好。對於來電者所詢疑義能詳盡解答。語調謙和。結束通話時有說「再見」。	業務承辦單位人員結束通話時，請讓來電者先掛斷電話。

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	99 年 12 月 08 日 09 時 10 分	總機 43 業務單位 51	94	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時清晰報明機關名稱並問好，能耐心接受來電者陳述。轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明。結束通話時有道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時，清晰報明機關名稱並說問候語。語調謙和。結束通話時有說「再見，不客氣」。	總機人員轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。語調可更加謙和。 業務承辦單位人員對於來電者所詢疑義，可更加具體、明確的解說。結束通話時請讓來電者先掛斷電話。
	99 年 12 月 28 日 15 時 40 分	總機 42 管理處 51	93	總機人員接聽電話時清晰報明機關名稱並問好，能耐心接受來電者陳述。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明。語調謙和、態度熱誠。結束通話時有道禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時清晰報明單位名稱並問好。結束通話時有說「再見，不客氣」，並讓來電者先掛斷電話。	總機及業務承辦單位人員接聽電話速度有改善的空間。 總機人員轉接電話時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。 業務承辦單位人員對於來電者所詢疑義，可更加具體、明確的解說。語調可更加謙和。

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	99 年 12 月 20 日 11 時 35 分	總機 37 業務單位 45	82	總機及業務承辦單位人員接聽電話迅速。 總機人員接聽電話時有問好，能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時清晰報明單位名稱並問好。	總機人員接聽電話時未清晰報明機關名稱。未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。結束通話時未說禮貌性結束語。語調可更加謙和。 業務承辦單位人員結束通話時未說「再見，不客氣」，未讓來電者先掛斷電話。對於來電者所詢疑義，可更加具體、明確的解說。語調可更加謙和。
	99 年 12 月 28 日 10 時 40 分	總機 44 業務單位 49	93	總機人員接聽電話迅速。能清晰報明機關名稱並問好。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼，並說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。業務單位忙線中時，能向來電者委婉說明。結束通話時有說「再見」禮貌性用語。 業務承辦單位人員接聽電話時有說問候語。結束通話時有說「再見」等禮貌用語，並讓來電者先掛斷電話。。對於來電者所詢疑義能詳盡解答。語調謙和。	總機人員接聽電話時語調可更加謙和。 業務承辦單位人員接聽電話速度有改善的空間，且未清晰報明單位名稱。

99 年度 7-12 月本署針對各所屬機關實施電話禮貌測試計 28 次，經統計：評列 **90** 分以上者，計 **15** 次，達 **53.57%**。

評列 **80-89** 分者，計 **13** 次，達 **46.43%**。