經濟部水利署各所屬機關 100 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	100年12月30日16時00分	總機45 課室53	98	總機及業務承辦人接聽電話迅速，電話鈴響 2 聲即接聽。總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知將轉接電話之分機號碼632，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務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。	業務單位人員接聽電話時，對於來電者所詢問題可更具體、詳盡答復。
	100年12月30日16時50分	總機45 課室54	99	總機及業務承辦人接聽電話迅速，電話鈴響 1 聲即接聽。總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知將轉接電話之分機號碼426，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務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。	業務單位人員接聽電話時，對於來電者所詢問題可更具體解說。

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	100年12月28日9時21分	總機43 課室40	83	總機接聽電話接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽，接話時有清晰報名單位及問候語，轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知，確認洽辦單位或對象，並告知將轉接電話之分機號碼 1205，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。 業務單位人員接聽電話時清晰報名單位名稱，結束時有禮貌性用語，接話時語調謙和、熱誠。	總機人員結束時未道再見或其他禮貌性用語。 業務單位人員電話鈴響10聲接聽電話，接聽速度仍有改善空間。且分別於9時21分及10時44分撥打業務組室電話，承辦人不在均無人代接，接聽電話時未道「您好」等問候語，對於來電者所詢問題可更具體答復。
	100年12月30日15時35分	總機40 課室54	94	總機人員接話時，清晰報明單位名稱並問好，轉接電話時，先接受來電者簡單陳述，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語氣謙和、態度熱誠。 業務單位人員接聽電話接聽迅速，電話鈴響 2 聲即接聽，接話時，清晰報明單位名稱並說「您好」，結束時有禮貌性用語，語調謙和、熱忱。	總機人員電話鈴響 4 聲接聽電話，接聽速度仍有改善空間。結束時均未道再見或其他禮貌性用語。未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 業務單位人員對於來電者所詢問題可更具體答復。

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	100年12月27日10時50分	總機43 課室53	96	總機人員接聽電話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6228，並說「幫您轉接」。結束通話時，有說禮貌性用語。 業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，報明單位名稱、自己姓氏並問好。對於詢問事宜解說詳盡、具體明確。結束通話時，有說禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱忱。	總機人員於電話鈴響 4 聲接聽電話，速度仍有改善空間。 業務單位人員接聽電話時口吻可更清晰。
	100年12月28日10時23分	總機43 課室46	89	總機人員接話時有報明單位並說「您好」等問候語。接話時有過濾及確認洽辦單位並告知轉接分機6228。結束時有道再見等用語。轉接時有告知轉接電話並說幫您轉接，語調謙和、熱忱。 業務單位人員接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，接話時，清晰報明單位並說「您好」等問候語，結束通話時，有說禮貌性用語，並讓來電者先掛電話。	總機電話鈴響4聲接聽電話，速度仍有改善空間。 另業務單位人員雖有符合電話禮貌規定的各用語，但接聽電話時之態度平淡，建議可再謙和些。對於來電者所詢問題應詳盡解說且具體答復。

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	100年12月14日14時25分	總機41 課室52	93	總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，能確認洽辦單位並告知轉接業務單位〈秘書室〉。且有說幫您轉接，結束時有道再見等禮貌性用語，語調謙和、熱忱。 業務單位人員接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好，結束通話時，有說禮貌性用語。	總機及業務人員電話鈴響 3 聲接聽電話，速度仍有改善空間。接話時未道您好等問候語。 業務單位人員接聽電話時之態度可更熱忱，對於洽詢內容之解說，亦請再更加詳盡。
	100年12月27日11時40分	總機43 課室48	91	總機人員接聽迅速，電話鈴響 2 聲即接聽。接聽電話清晰報明機關名稱並問好。依據來電者陳述轉接洽辦單位。轉接電話時有說「幫您轉接」。結束通話時，有說禮貌性用語。 業務單位人員接聽電話迅速，清晰報明單位名稱，語調謙和、熱忱，結束通話時，有說禮貌性用語。	總機人員結束時均未道再見或其他禮貌性用語。 業務單位人員接聽電話時未道您好等問候語。應答解說時可更具體、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	100年12月14日14時35分	總機40 課室47	87	總機人員接聽電話時，清晰報明單位，能簡單陳述過濾來電者的洽辦業務且提供承辦單位〈秘書室〉，轉接時有說幫你轉接，結束時有道再見等禮貌性用語。 業務單位人員接聽電話時，清晰報明單位並問好，結束時有說再見並讓來電先掛電話。	總機及業務人員電話鈴響 3 聲接聽電話，速度仍有改善空間。總機人員接話時未道您好等問候語且語調平淡。 業務單位人員接聽電話時之態度可更熱忱，對於洽詢內容的解說，應更加詳盡且具體答復。
	100年12月29日16時18分	總機44 課室48	92	總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知，確認洽辦單位或對象，並告知將轉接電話之課室及分機號碼〈規劃課 211〉，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務單位人員接聽電話時，清晰報明單位並問好，結束時有說再見並讓來電先掛電話。	總機人員電話鈴響3聲接聽電話，速度仍有改善空間。 業務單位人員電話鈴響4聲接聽電話，速度仍有改善空間。接聽電話時之態度可更熱忱，對於洽詢內容的解說，應更加詳盡且具體答復。

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	100年12月16日13時50分	總機40 課室47	87	總機人員接聽電話時，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351，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務單位人員接話結束時有說再見並讓來電先掛電話。語調謙和、熱誠。	總機人員電話鈴響4聲接聽電話，速度仍有改善空間。轉接電話時，未先接受來電者簡單陳述並予過濾告知。 業務單位人員電話鈴響5聲接聽電話，接聽速度仍有改善空間。未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。對於來電者所詢問題可更具體答復。
	100年12月29日16時20分	總機44 課室50	94	總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知，確認洽辦單位或對象，並告知將轉接電話之分機號碼271，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 非業務承辦人員代接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。	總機人員電話鈴響3聲接聽電話，速度仍有改善空間。 非業務承辦人員代接，電話鈴響4聲接聽電話，速度仍有改善空間，接話時語調可更熱忱，對於來電者所詢問題可更詳盡回答。

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	100年12月23日11時00分	總機40 課室51	91	總機及業務承辦人接聽電話迅速，電話鈴響2聲即接聽，總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知，確認洽辦單位或對象，並告知將轉接電話之業務單位〈管理課〉，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，語調謙和、熱誠。 業務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說「您好」、「早安」等問候語，結束時亦未道再見等禮貌性用語。 業務單位人員接聽電話時之語調可更加熱誠，對於來電者所詢問題可更詳盡回答。
	100年12月29日14時25分	總機40 課室50	90	總機人員接聽電話時，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315，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務單位人員結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。語調謙和、熱誠。	總機及業務人員電話鈴響4聲接聽電話，速度仍有改善空間。總機人員轉接電話時，未先接受來電者簡單陳述。 業務單位人員接聽電話時，未報明單位名稱，並說「您好」、「早安」等問候語。對於來電者所詢問題可更具體答復。

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	100年9月9日10時30分	總機43 課室50	93	總機及業務人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知，確認洽辦單位或對象，並告知將轉接電話之分機號碼153，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。 業務單位人員結束通話時，有說「再見」等問候語，並讓來電者先掛電話。語調謙和、熱誠。	總機人員結束通話時，未道再見等禮貌性用語。 業務單位人員接聽電話時，未報明單位名稱，並說「您好」、「早安」等問候語。
	100年12月16日10時30分	總機40 課室51	91	總機及業務人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知，確認洽辦單位或對象，並告知將轉接電話之分機號碼319，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。 業務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。	總機人員接話時，未說「您好」、「早安」等問候語，結束通話時未說禮貌性用語。 業務單位人員接聽電話時之態度可更加熱誠，解說應更具體詳盡。

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第六河川局	100年8月26日15時50分	總機44 課室50	94	總機及業務人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知將轉接電話號碼 07-6279041，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語。 業務單位代接人員接聽電話時清晰報明單位名稱，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，且能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。	總機人員接聽之態度平淡，可更加熱忱。 業務單位代接人員接聽電話時，未說「您好」、「早安」等問候語，
	100年12月30日14時50分	總機41 課室42	83	總機人員接聽電話時，清晰報明單位並問好，能確認洽辦單位，轉接時有說幫您轉接，語調謙和。 業務單位人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。接聽電話時，清晰報明單位。	總機人員電話鈴響 3 聲接聽電話，速度仍有改善空間。總機人員未告知將轉接電話分機號碼，結束時未道再見等禮貌性用語。 業務單位人員接聽電話未說「您好」、「早安」等問候語，結束時未道再見等禮貌性用語。語調可更加熱誠，應答解說應更具體、明確。

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	100年12月23日10時40分	總機41 課室51	92	總機及業務人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。總機人員接話時，清晰報明單位並問好，轉接時有說幫您轉接等禮貌性用語，結束通話時有道再見等禮貌性用語。語調謙和、熱誠。 業務單位人員代接時，清晰報明單位並問好，結束時有禮貌性用語，並讓來電先掛，語調謙和、熱誠。	總機人員轉接電話時，未先接受來電者簡單陳述並予過濾且未告知承辦課室及將轉電話之分機號碼，即行轉接。 業務單位人員代接時，逕為簡單答復，可請留下電話號碼，俾進一步處理。
	100年12月30日15時50分	總機44 課室45	89	總機及業務人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務單位人員接聽電話時，清晰報明單位並問好。	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。 業務單位人員結束通話時未道禮貌性用語並讓來電先掛。語調可更加熱誠，應答解說應更具體、明確，且詳盡。

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第八河川局	100年12月23日15時40分	總機42 課室55	97	總機及業務人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務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，對所詢問題能說明清楚、解說詳盡。	總機人員轉接時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。
	100年12月30日8時45分	總機42 課室43	85	總機人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽並說問候語。能依據來電者陳述確認洽辦單位。轉接電話時有告知轉接單位〈工務課〉，並說「幫您轉接」。 業務單位人員接聽電話時，清晰報明單位名稱並問好。	總機人員接聽時，未清晰報明機關名稱。結束通話時，未道禮貌性用語。接聽之態度平淡，可更加熱忱。 業務單位人員電話鈴響4聲接聽電話，速度仍有改善空間。結束通話時，未道禮貌性用語。語調可更加熱忱且應答解說時可更具體、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	100年12月12日16時25分	總機45 課室50	95	總機及業務人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知將轉接電話之分機號碼108，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務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。	業務單位人員接聽電話時語調可更熱誠。應答解說時可更具體、明確及詳盡。
	100年12月29日15時25分	總機41 課室47	88	總機人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。接聽電話時，清晰報明機關名稱。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務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。 業務單位人員接聽電話時之語調平淡，可更謙和及熱誠。應答解說時可更具體、明確及詳盡。

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第十河川局	100年11月2日15時0分	總機41 課室51	92	總機及業務人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務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，未說「您好」、「早安」等問候語。轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 業務單位人員接聽電話時態度可更熱誠。應答解說時可更具體、明確及詳盡。
	100年12月26日16時11分	總機43 課室43	86	總機人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 非業務承辦人員代接時，清晰報明單位並問好，結束時有禮貌性用語並讓來電先掛。	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。 非業務承辦人員電話鈴響3聲接聽電話，接聽速度仍有改善空間。接聽電話時之語調平淡，非業務單位人員代接時，逕回答他不在/非所承辦業務。可請留下電話號碼，俾進一步處理。

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	100年12月22日15時8分	總機43 課室50	93	總機及業務人員接聽迅速，電話鈴響2聲即接聽。總機人員接聽電話時，有說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知將轉接電話之單位〈水質課〉，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務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，且解說具體詳盡。	總機人員接話時，未能及時清晰說出單位名稱，惟事後有補充單位名稱。 業務單位人員接話電話時，未告知即逕行轉他人接聽。
	100年12月30日16時40分	總機45 課室54	99	總機及業務人員接聽迅速，電話鈴響1聲即接聽。總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱，並說「您好」問候語。轉接電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾告知將轉接電話之課室及分機號碼〈水質課 347〉，且說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。通話結束時有道禮貌性用語，語調謙和、熱誠。 業務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。	業務單位人員對於來電者所詢疑義，可更加具體解說。

100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**20**次，達**71.43%**。

評列**80-89**分者，計**8**次，達**28.57%**。