

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112年3月13日15時10分	總機 42	97	總機人員鈴響 2 聲接聽，清晰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」，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之單位分機號碼即行轉接，結束通話時，未說「再見」或其他禮貌性用語。
		秘書室 55		業務單位人員電話鈴響 1 聲即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112年3月2日10時20分	總機 42	96	總機人員清晰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」並告知將轉接之單位分機號碼，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束通話時未道「再見」禮貌性用語。
		烏嘴潭工務所 54		業務單位清晰報明單位名稱並問好，仔細聆聽洽詢業務問題，具體答復，結束時有道「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，接話時語調謙和、熱誠。	業務單位鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112年3月17日14時31分	總機 44	98	<p>總機人員電話鈴響1聲即迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務承辦單位解說詳盡、明確答復，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。</p>	<p>總機人員未告知將轉接之單位分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員，接聽語氣可再熱誠一點。</p>
		秘書室 54			

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112年2月9日8時10分	總機 45 管理課 50	95	<p>總機人員電話鈴響1聲即迅速接聽電話，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」等禮貌用語，接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務承辦單位解說詳盡、明確答復，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。</p>	未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112年2月16日10時00分	總機 41	93	<p>總機人員接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位電話鈴響2聲即接聽並問好。結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。</p> <p>對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。</p>
		秘書室 52			

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112年2月17日11時40分	總機 43	94	總機人員電話鈴響2聲即接聽並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。	總機人員結束時未道再見或其他禮貌性結束語。 對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。
		秘書室 51		業務單位電話鈴響1聲即接聽並問好。結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112年3月3日16時00分	總機 43	94	總機人員電話鈴響 2 聲即接聽並問好，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，告知將轉接單位及分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。	總機人員接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。 對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。
		秘書室 51		業務單位電話鈴響 1 聲即接聽並問好。結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112年3月27日16時46分	總機 42	95	<p>總機人員於響鈴 2 聲後迅速接聽電話並問好，接聽時，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，結束時道其他禮貌性結束語，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p>	<p>總機人員未清晰報明單位。</p> <p>業務單位電話鈴響 3 聲接聽，應可更快速。接聽語氣可再熱誠一點。</p>
		秘書室 53		<p>業務單位接聽電話有報明單位名稱，並問好，業務承辦人對所詢問題，具體答覆。結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電先掛電話。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112年3月28日11時07分	總機 44	94	<p>總機人員於1聲內迅速接聽電話，接聽時，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，結束時道其他禮貌性結束語，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p>	<p>總機人員接聽時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>結束時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並未讓來電先掛電話。</p>
		秘書室 50		<p>業務單位能在電話鈴響2聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，業務承辦人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。語調謙和、熱誠。</p>	

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112年3月30日2時32分	總機 45 管理課 54	99	<p>總機人員於 2 聲內接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時，說「再見」或其他禮貌性用語。接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位清晰報明機關名稱並問好，業務承辦人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。結束時，有說「再見」禮貌性用語。語調謙和、熱誠。</p>	業務單位於電話鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112 年 3 月 13 日 11 時 10 分	總機 43	97	總機人員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」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		規劃課 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答覆所詢問題，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。

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112 年 3 月 13 日 10 時 45 分	總機 43	96	總機人員鈴響 1 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」，並告知將轉接之課室名稱與分機號碼，語調謙和。	總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。 業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		管理課 53		業務單位人員接聽先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112 年 3 月 16 日 11 時 0 分	總機 43	96	總機人員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」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		管理課 53		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，結束通話時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署各所屬機關 112 年 1-3 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	112 年 2 月 21 日 10 時 10 分	總機 44 秘書室 55	99	<p>總機人員接聽時，清晰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」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時道再見或其他禮貌性結束語，語調謙和。</p> <p>業務單位人員電話鈴響 1 聲即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</p>	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。