

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
112 年 12 月 21 日 10 時 20 分	臺 北 總 機 42 綜 合 企 劃 組 52	94	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位。</p> <p>業務單位能在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話；業務承辦人接聽時說您好問候語，並於結束電話時有道「再見」禮貌性用語。接聽態度語調謙和。</p>	<p>總機人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位未清晰報明單位。</p>

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 10 月 12 日 11 時 00 分	臺 北 總 機 42	97	總機人員在 2 聲內迅速接聽電話並問好，能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員分機。轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時，有說「再見」禮貌性用語，接聽態度謙和熱誠。	總機人員未報明機關名稱。
	水 文 技 術 組 55		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，對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。	

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 11 月 17 日 14 時 40 分	臺 中 總 機 43	92	總機人員清晰報明機關名稱並問好，語調熱誠。能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員姓氏。轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。	總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。 對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。接聽態度應可更謙和、熱誠。
	水 源 經 營 組 49		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，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。	

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 11 月 16 日 14 時 45 分	臺 中 總 機 43 河 川 海 岸 組 49	92	<p>總機人員能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員姓氏。轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務承辦對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 11 月 17 日 15 時 00 分	臺 北 總 機 42	91	總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱。能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員姓氏。語調謙和、熱誠。	總機人員未說「您好」、「早安」等問候語。
	保 育 事 業 組 49		業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，結束電話時有道「再見」禮貌性用語，接話時態度熱誠。	業務承辦人未報明單位名稱。未說「您好」、「早安」等問候語。

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
112 年 12 月 25 日 11 時 30 分	臺 中 總 機 45 工 程 事 務 組 49	94	<p>總機人員於響鈴 1 聲後迅速接聽電話並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接單位及分機號碼，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>業務單位接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好。結束時，有說「再見」禮貌性用語，讓來電者先掛電話。語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。非業務承辦人代接電話，逕為簡單答復，無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。</p>

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 12 月 25 日 14 時 00 分	臺 中 總 機 43 水 利 行 政 組 47	90	<p>總機人員接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好，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>業務單位接聽電話時，清晰報明機關名稱並問好。結束時，有說「再見」禮貌性用語並讓來電者先掛電話。語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。非業務承人代接電話，無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形，並說「請稍後再撥。」</p>

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 12 月 5 日 10 時 45 分	臺 中 總 機 44	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，並告知將轉接之單位及分機號碼，結束通話時有道再見。	總機人員接聽語氣可再熱誠一點。 業務單位人接聽態度應可更謙和、熱誠。
	土 地 管 理 組 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見。	

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 12 月 5 日 11 時 10 分	新 店 總 機 41	94	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，告知將轉接電話之業務單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。未能過濾來電者問題及確認洽辦單位。
	水利 防災 組 53		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見並讓來電者先掛電話，語調謙和。	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 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
112 年 11 月 7 日 10 時 15 分	臺北總機 44 資訊室 53	97	<p>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」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見。</p>	<p>總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 12 月 4 日 11 時 12 分	臺 中 總 機 41	90	總機人員接聽時先報明機關名稱及說「您好」，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接電話時說「幫你轉接，請稍候」。	總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽態度應可更謙和、熱誠。
	秘 書 室 49		非業務承辦人接聽時清晰報明單位名稱並說您好問候語，能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。並於結束電話時有道「再見」禮貌性用語。接聽態度語調謙和。	業務單位鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 12 月 20 日 11 時 20 分	臺 中 總 機 45 人 事 室 45	90	<p>總機人員電話鈴響 2 聲即迅速接聽電話，清晰報明機關名稱過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務單位之電話號碼，接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時親切問好，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>	<p>業務單位於鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。未清晰報明單位。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>

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 11 月 1 日 9 時 15 分	臺 中 總 機 44 主 計 室 54	98	<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，並告知將轉接單位及分機號碼，結束時道其他禮貌性結束語，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，業務承辦人對所詢問題，能說明清楚。結束時，有說「再見」禮貌性用語。</p>	<p>總機人員接聽語氣可再熱誠一點。</p> <p>業務承辦人接聽語氣可再熱誠一點。</p>

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 10 月 8 日 14 時 18 分	臺 中 總 機 42 政 風 室 53	95	<p>總機人員電話鈴響 2 聲即迅速接聽電話，清晰報明機關名稱，能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知將轉接電話之分機號碼，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>業務單位能在電話鈴響 1 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。結束時，有說「再見」禮貌性用語。</p>	<p>總機人員接聽電話未說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>業務承辦單位接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>

**經濟部水利署 112 年 10-12 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
112 年 12 月 12 日 15 時 00 分	臺 中 總 機 43	97	總機人員在 2 聲內迅速接聽電話，接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，接聽態度語調謙和。	總機人員結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
	國 會 組 54		非業務承辦人接聽時清晰報明單位名稱並說您好問候語，並明確答復所詢問題，並於結束電話時有道「再見」禮貌性用語。接聽態度語調謙和。	