

**經濟部水利署 113 年 1-3 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
113 年 2 月 22 日 10 時 25 分	臺 中 總 機 45 綜 合 企 劃 組 54	99	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	業務承辦人接聽語氣可再熱誠一點。

**經濟部水利署 113 年 1-3 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
113 年 3 月 13 日 11 時 10 分	臺 北 總 機 41	94	總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、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 文 技 術 組 53		業務單位接聽電話時清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。	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 113 年 1-3 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
113 年 3 月 13 日 10 時 45 分	臺 中 總 機 44	97	總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。	總機人員接聽語氣可再熱誠一點。
	水 源 經 營 組 53		業務單位接聽電話時清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。	

**經濟部水利署 113 年 1-3 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
113 年 3 月 13 日 9 時 40 分	臺 中 總 機 42	92	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>接聽電話未說「您好」、「早安」等問候語。</p>
	河 川 海 岸 組 50			

**經濟部水利署 113 年 1-3 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
113 年 3 月 12 日 10 時 15 分	臺 北 總 機 43	93	總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。	接聽態度應可更謙和、熱誠。
	保 育 事 業 組 50		業務單位在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。接話時之態度語調謙和、熱誠。	

**經濟部水利署 113 年 1-3 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
113 年 1 月 24 日 9 時 33 分	臺 中 總 機 45 工 程 事 務 組 52	97	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>

**經濟部水利署 113 年 1-3 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
113 年 2 月 20 日 11 時 8 分	臺 中 總 機 44	97	總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。	總機人員接聽接聽語氣可再熱誠一點。 業務單位人員接聽態度應可更謙和、熱誠。
	水 利 行 政 組 53		業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。	

**經濟部水利署 113 年 1-3 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
113 年 1 月 15 日 10 時 31 分	臺 中 總 機 45 土 地 管 理 組 53	98	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>

**經濟部水利署 113 年 1-3 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
113 年 3 月 12 日 11 時 48 分	臺 北 總 機 45 資 訊 室 49	94	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	<p>業務承辦人對來電者所詢問題，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 113 年 1-3 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
113 年 3 月 4 日 11 時 00 分	臺 中 總 機 42	96	總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。	總機人員鈴響 3 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 54		業務單位接聽電話時清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、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 113 年 1-3 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
113 年 2 月 27 日 10 時 15 分	臺 中 總 機 45 人 事 室 54	99	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>

**經濟部水利署 113 年 1-3 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
113 年 1 月 16 日 14 時 31 分	臺 中 總 機 45 主 計 室 53	98	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	業務單位人員接聽態度應可更謙和、熱誠。

**經濟部水利署 113 年 1-3 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
113 年 3 月 20 日 10 時 00 分	臺 中 總 機 45 政 風 室 52	97	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>

**經濟部水利署 113 年 1-3 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
113 年 3 月 12 日 11 時 00 分	臺 北 總 機 42	91	總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。	總機人員接聽電話未說「您好」、「早安」等問候語。
	國 會 組 49		業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。	業務承辦人接聽電話未清晰報明單位。接聽電話未說「您好」、「早安」等問候語。