

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 1 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.01.08	總機	9324031	45	97	優	接聽迅速。 語調謙和、熱誠有禮。	
	人事室	172	52			鈴響即接聽。 清晰報明單位並問好。 解說清楚、態度有禮。	
109.01.15	總機	9324031	45	99	優	鈴響 1 聲立即接聽。 清晰報明單位並問好。 轉接時告知分機號碼應對有禮。	
	秘書室	143	54			鈴響即接聽。 清晰報明單位名稱並問好,語調謙和態度有禮。 解說詳盡、具體明確。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 1 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.01.21	總機	9324031	45	95	優	接聽迅速。 清晰報明單位並問好。 轉接電話告知分機號碼口吻親切有禮，結束時有說再見。	
	規劃課	114	50			接聽迅速。 清晰報明單位並問好。 語氣佳。 解說尚佳。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：108 年 2 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.02.03	總機	9324031	45	98	優	電話鈴響即接聽、 接聽迅速。 清晰報明單位並問 好。 語調熱誠。	
	工務課	212	53			接聽迅速。 有報明單位並問 好。 解說具體、結束時 禮貌道再見。	
109.02.10	總機	9324031	45	97	優	接聽迅速。 清晰報明單位並問 好。 態度和善熱誠有 禮。	
	管理課	307	52			電話鈴響即接聽。 清晰報明單位並問 好。 解說清楚、態度和 善。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 2 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.02.18	總機	9324031	45	96	優	鈴響立即接聽。 清晰報明單位並問好。 態度和善。	語調可再熱誠些
	資產課	133	51			接聽迅速。 有報明單位並問好 解說清楚、態度有禮。	
109.02.25	總機	9324031	45	97	優	鈴響即接聽，接聽速度快。 清晰報明單位並問好。 有禮、熱誠。	
	主計室	163	52			鈴響即接聽，接聽迅速。 清晰報明單位並問好。 針對所詢解說具體、明確。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 3 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.03.03	總機	9324031	45	95	優	接聽速度快。 語調清晰有報明單位並問好。 轉接明確。 態度親切。	轉接前宜告知來電者即將轉接之分機號碼。 語調可再熱誠些
	主計室	161	50			鈴響一聲即接聽。 有報明單位並問好。 謙和有禮。 解說詳盡。	
109.03.10	總機	9324031	45	96	優	鈴響即接聽。 清晰報明單位並問好親切。 告知即將轉接之分機號碼並加禮貌用語。	宜讓來電者先掛電話。
	人事室	172	51			接聽迅速。 報明單位並問好。 態度尚佳。 解說尚佳。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 3 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.03.17	總機	9324031	45	100	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。仔細過濾電話並轉轉接。	
	秘書室	141	55			鈴響 1 聲即接聽。清晰報明單位並問好，謙和有禮。對所詢解說清楚、明確。讓來電者先掛電話	
109.03.24	總機	9324031	45	97	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。親切問候，態度佳仔細過濾電話並轉接。	
	規劃課	117	52			鈴響 1 聲即接聽。清晰報明單位並問好，謙和有禮。代接人員對所詢問題請來電者留電話俾進一步處理	

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 4 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.04.07	總機	9324031	45	96	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。仔細過濾電話並轉接。	
	規劃課	113	51			鈴響 1 聲接聽。清晰報明單位並問好。對所詢解說清楚、明確。	
109.04.14	總機	9324031	45	96	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。親切問候，態度佳	
	工務課	213	51			鈴響 2 聲接聽。清晰報明單位並問好。對所詢解說清楚、明確。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 4 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.04.21	總機	9324031	45	94	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。服務態度親切熱誠。	報明單位名稱但未加問候語，改善。
	管理課	301	49			鈴響 1 聲接聽。清晰報明單位。對所詢解說清楚、明確。	
109.04.28	總機	9324031	45	98	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。親切報明單位並問好，轉接電話告知分機號碼。	
	資產課	131	53			鈴響 1 聲接聽。清晰報明單位並問好。對所詢解說清楚、明確。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 5 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.05.05	總機	9324031	45	96	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。 報明單位姓名並親切問候。	
	資產課	133	51			鈴響 1 聲即接聽。 語調謙和結束加禮貌用語。 對所詢解說詳細。	
109.05.12	總機	9324031	45	95	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。 報明單位並問候，仔細過濾電話並轉轉接。結束通話道再見。	
	主計室	162	50			鈴響 2 聲接聽。 清晰報明單位並問好，態度佳。 對所詢解說清楚、明確。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 5 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.05.19	總機	9324031	45	95	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。語調謙和熱誠，轉接電話時加「幫您轉接**分機」請稍候。	
	人事室	172	50			鈴響 1 聲接聽。清晰報明單位並問好。對所詢解說清楚、明確。	
109.05.26	總機	9324031	45	99	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。清晰報明單位名稱親切問好，仔細過濾電話並轉轉接。	
	秘書室	145	54			鈴響 1 聲即接聽。清晰報明單位並親切問好。對所詢解說清楚、明確。結束通話，讓來電者先掛電話。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 6 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.06.01	總機	9324031	45	97	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。態度熱誠、親切有禮。仔細過濾電話並轉接。	
	管理課	306	52			鈴響立即接聽。清晰報明單位並問好。非承辦人接聽，代接人員請留下聯絡資訊，再進一步處理。	
109.06.05	總機	9324031	45	98	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。清晰報明單位並親切問候，仔細過濾電話並轉轉接。	
	工務課	230	53			鈴響 1 聲接聽。清晰報明單位並問好。語高謙和，結束通話道再見。對所詢解說清楚、明確。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 6 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
109.06.10	總機	9324031	45	98	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。仔細過濾電話轉轉接並告知轉接分機號碼。	
	規劃課	113	53			鈴響 1 聲音即接聽。 清晰報明單位並親切問好。 對所詢解說具體明確。	
109.06.23	總機	9324031	44	96	優	電話鈴響一聲即接聽。 語調謙和態度熱誠語仔細過濾電話並轉轉接。	轉接電話時請告知來電者分機號碼。
	工務課	210	51			鈴響 3 聲接聽。 清晰報明單位並問好。 由職務代理人接聽，對所詢解說清具體明確。	