

經濟部水利署第一河川局 109 年 7-8 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 8 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
109.08.11	總機	9324031	45	96	優	接聽迅速。 語調謙和、熱誠有禮。	
	規劃課	112	51			鈴響即接聽。 報明單位說「您好」、結束時結束時道再見 解說清楚、態度有禮。	
109.08.11	總機	9324031	45	97	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。	
	工務課	234	52			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 7-8 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 8 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
109.08.12	總機	9324031	45	90	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。	接聽電話請加問候用語，口氣可再熱誠些。
	管理課	319	45			接聽迅速。 清報明單位名稱，未加問候語。 解說尚佳。	
109.08.12	總機	9324031	45	97	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。	
	資產課	333	52			鈴響立即接聽 清晰報明單位並問好。 解說詳盡。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 7-8 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 8 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
109.08.13	總機	9324031	45	97	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。	
	主計室	161	52			接聽迅速鈴響即接 聽，接聽迅速。 清晰報明單位並問 好。 謙和有禮解說詳 盡。	
109.08.13	總機	9324031	45	96	優	接聽迅速。 清晰報明單位並問 好。 態度和善熱誠有 禮。	
	人事室	170	51			鈴響 2 聲即接聽。 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 7-8 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 8 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
109.08.17	總機	9324031	45	99	優	鈴響立即接聽。 清晰報明單位並問好。轉接來電告知分機號碼並道再見，態度和善。	
	秘書室	148	54			鈴響即接聽，接聽迅速。 清晰報明單位並問好，謙和有禮，讓來電先掛電話。解說清楚、態度有禮。	