

經濟部水利署第一河川局 109 年 9-10 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 10 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
109.10.22	總機	9324031	45	98	優	接聽迅速。 語調謙和、熱誠有禮。	
	規劃課	113	53			鈴響即接聽。 報明單位說「您好」、結束通話道再見、解說詳盡、態度有禮。	
109.10.22	總機	9324031	45	96	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	235	51			鈴響即接聽。 清晰報明單位名稱並問好,語調謙和態度有禮。 解說具體明確。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 9-10 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 10 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
109.10.22	總機	9324031	45	96	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。	
	管理課	304	51			清晰報明單位名稱並問好，結束通話禮貌道再見	
109.10.22	總機	9324031	45	96	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。 仔細過濾電話並轉轉接。	
	資產課	133	51			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 9-10 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 10 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
109.10.22	總機	9324031	45	95	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。	接聽電請加問候語。
	主計室	162	50			鈴響 2 聲接聽。 清晰報明單位。 謙和有禮解說詳盡。	
109.10.22	總機	9324031	45	97	優	接聽迅速。 清晰報明單位。 態度和善熱誠有禮。	
	人事室	172	52			鈴響立即接聽。 清晰報明單位並問好。 解說詳盡、態度和善。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 9-10 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 10 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
109.10.22	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	145	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。解說詳盡、態度有禮。	