

經濟部水利署第一河川局 110 年 3-4 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：110 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
110.04.09	總機	9324031	45	98	優	接聽迅速。 語調謙和、熱誠有禮。	
	規劃課	261	53			鈴響即接聽。 報明單位及自己姓名說「您好」、結束通話道再見、解說詳盡、態度有禮。	
110.04.09	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	121	52			承辦人不在，由 129 分機代接，鈴響 2 聲接聽。 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 110 年 3-4 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：110 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
110.04.09	總機	9324031	45	98	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	279	53			清晰報明單位名稱並問好，針對問題解說詳盡，結束通話禮貌道再見	
110.04.09	總機	9324031	45	98	優	電話鈴響一聲即接聽，接聽速度快。 仔細過濾電話並轉轉接。	
	資產課	325	53			清晰報明單位並問好。 語調謙和結束通加禮貌用語。 解說具體明確。	

經濟部水利署第一河川局 110 年 3-4 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：110 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
110.04.09	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。	
	主計室	111	53			清晰報明單位。 謙和有禮解說詳盡。	
110.04.09	總機	9324031	45	98	優	接聽迅速。 清晰報明單位。 態度和善熱誠有禮。	
	人事室	231	53			鈴響立即接聽。 清晰報明單位並問好，解說詳盡、語調謙和結束通話道再見。	

經濟部水利署第一河川局 110 年 3-4 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：110 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
110.04.09	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	208	54			清晰報明單位及自己姓名並親切問好，謙和有禮，結束通話道再見並讓來電者先掛電話。解說詳盡、態度有禮。	