

經濟部水利署第一河川局 109 年 11-12 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 12 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
109.12.04	總機	9324031	45	97	優	接聽迅速。 語調謙和、熱誠有禮。	
	規劃課	114	52			鈴響 2 聲接聽。 報明單位問好、結束通話道再見、解說詳盡、態度有禮。	
109.12.04	總機	9324031	45	98	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	212	53			鈴響即接聽。 清晰報明單位名稱並問好,語調謙和態度有禮,結束通話道再見。 解說具體明確。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 11-12 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 12 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
109.12.04	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	307	53			清晰報明單位名稱並親切問好，結束通話禮貌道再見。具體明確答復，解說詳盡。	
109.12.04	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	132	52			鈴響立即接聽 清晰報明單位並問好。結束通話道再見。解說詳盡。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 11-12 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 12 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
109.12.04	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			鈴響 1 聲接聽。 清晰報明單位並問好。 謙和有禮解說詳盡。	
109.12.04	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。結束通話道再見。 解說詳盡、具體明確。	

經濟部水利署第一河川局 109 年 11-12 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：109 年 12 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
109.12.04	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	143	54			鈴響即接聽，接聽迅速。 清晰報明單位並親問好，謙和有禮，讓來電先掛電話。具體明確答復解說詳盡、態度有禮。	