

經濟部水利署第一河川局 110 年 11-12 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：110 年 11 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
110.11.26	總機	9324031	45	96	優	鈴響立即接聽，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述內容確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知即將轉接分機號碼，結束通話道再見，語調謙和、熱誠有禮。	結束通話時，請讓來電者先掛電話。
	規劃課	255	51			鈴響 2 聲接聽。報明單位並問好、針對問題答復、熱誠有禮結束通話道再見。	
110.11.26	總機	9324031	45	95	優	鈴響立即接聽，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述內容確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知即將轉接分機號碼，結束通話道再見，語調謙和、熱誠有禮。	結束通話時，未讓來電者先掛電話。
	工務課	129	50			鈴響 1 聲接聽，報明單位名稱並問好，語調謙和態度有禮。解說明確。	

經濟部水利署第一河川局 110 年 11-12 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：110 年 11 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
110.11.26	總機	9324031	45	97	優	鈴響立即接聽，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述內容確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知即將轉接分機號碼，結束通話道再見，語調謙和、熱誠有禮。	結束通話時，請讓來電者先掛電話。
	管理課	281	52			鈴響立即接聽清晰報明單位名稱並問好，針對問題解說詳盡，熱誠有禮，結束通話禮貌道再見。	
110.11.26	總機	9324031	45	96	優	鈴響立即接聽，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述內容確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知即將轉接分機號碼，結束通話道再見，語調謙和、熱誠有禮。	結束通話時，請讓來電者先掛電話。
	資產課	322	51			鈴響 1 聲接聽報明單位名稱並親切問好。語調謙和解說明確。結束通加禮貌用語道再見。	

經濟部水利署第一河川局 110 年 11-12 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：110 年 11 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
110.11.26	總機	9324031	45	98	優	鈴響立即接聽，清晰報明單位名稱並親切問好。過濾來電內容確認洽辦單位，轉接時有說幫您轉接告知分機號碼並道再見，語調謙和熱誠有禮。	結束通話時，請讓來電者先掛電話。
	主計室	111	53			鈴響 1 聲接聽清晰報明單位名稱並問好，謙和有禮。解說詳盡，結束通話道再見。	
110.11.26	總機	9324031	45	97	優	鈴響立即接聽，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述內容確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知即將轉接分機號碼，結束通話道再見，語調謙和、熱誠有禮。	結束通話請讓來電者先掛電話
	人事室	231	52			鈴響立即接聽。清晰報明單位並親切問好，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 11-12 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：110 年 11 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
110.11.26	總機	9324031	45	99	優	鈴響立即接聽，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述內容確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知即將轉接分機號碼，結束通話道再見，語調謙和、熱誠有禮。	
	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，針對所詢問題具體明確答復，結束通話道再見並讓來電者先掛電話。	