

**經濟部水利署 109 年 1-3 月
電話禮貌測試成績及優缺點摘要表**

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
109 年 2 月 21 日 10 時 17 分	臺北 總機 43	98	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位，語調謙和。	總機人員結束時未道再見。
	綜合企劃組 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答覆所詢問題，結束時有道再見並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
109 年 2 月 20 日 15 時 10 分	臺北 總 機 41	95	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接，結束時未道再見。 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	水 文 技 術 組 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡答覆所詢問題，結束時有道再見並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
109 年 3 月 26 日 15 時 00 分	臺 中 總 機 42	95	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述並確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」並告知將轉接之單位，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。
	水 源 經 營 組 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見，語調熱誠。	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
109 年 3 月 26 日 14 時 55 分	臺 中 總 機 43	90	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位，語調謙和。	總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。 非業務承辦人鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題無法即時處理，僅說明承辦人目前無法接聽，建議可請來電者留下電話號碼，俾進一步處理。
	河 川 海 岸 組 47		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
109 年 3 月 16 日 10 時 15 分	新店 總機 44	99	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接電話之業務單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	保育 事業 組 55		<p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
109 年 3 月 16 日 10 時 47 分	臺 中 總 機 45	98	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。
	工 程 事 務 組 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見，語調熱誠。	

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
109 年 2 月 10 日 16 時 10 分	臺 中 總 機 43	94	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位，語調謙和。	總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。
	水 利 行 政 組 51		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題僅簡單說明，建議可再解說詳盡些。

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
109 年 3 月 24 日 9 時 40 分	臺 中 總 機 41	95	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接電話之業務單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	土 地 管 理 組 54			

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
109 年 3 月 16 日 10 時 5 分	臺 中 總 機 41	94	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，並告知將轉接電話之業務單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，語調謙和。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，未能過濾來電者問題確認洽辦單位。</p> <p>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
	河 川 勘 測 隊 53			

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
109 年 3 月 11 日 11 時 15 分	臺北總機 45	98	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	防災中心 53		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
109 年 3 月 20 日 16 時 15 分	臺 中 總 機 45	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，並告知將轉接之單位及分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	資 訊 室 52			

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
109 年 3 月 19 日 11 時 00 分	臺 中 總 機 42	97	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」等禮貌用語，語調謙和。	總機人員轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。
	秘 書 室 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
109 年 3 月 25 日 10 時 35 分	臺 中 總 機 43	98	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員轉接電話時，未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
	人 事 室 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
109 年 3 月 20 日 10 時 00 分	臺 中 總 機 42	97	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，轉接時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
	主 計 室 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
109 年 3 月 25 日 15 時 40 分	臺 中 總 機 41	95	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，語調謙和、熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。
	政 風 室 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署 109 年 1-3 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
109 年 3 月 27 日 9 時 25 分	臺 中 總 機 44	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，並告知將轉接之單位及分機號碼，結束通話時有道再見。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見，語調熱誠。</p>	<p>總機人員接聽語調平淡，接聽態度可再熱誠些。</p> <p>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
	國 會 組 53			