

**經濟部水利署 109 年 4-6 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 6 月 12 日 10 時 0 分	臺 北 總 機 43	96	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題並確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位，語調謙和。	總機人員結束通話時未道再見。
	綜 合 企 劃 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 4-6 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 6 月 30 日 10 時 20 分	臺 北 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，結束通話時有道再見，語調謙和。</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>總機人員轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
	水 文 技 術 組 53			

**經濟部水利署 109 年 4-6 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 5 月 27 日 15 時 56 分	台 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。	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。
	水 源 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 4-6 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 5 月 28 日 11 時 12 分	台 中 總 機 41	96	<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，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，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>	<p>總機人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時語調平淡，態度可再熱誠些。</p>
	河 海 組 55			

## 經濟部水利署 109 年 4-6 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 5 月 18 日 10 時 0 分	新店 總 機 42	91	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。
	保育 事 業 組 49		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。	非業務承辦人鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題逕為簡單答覆，無法即時處理。

**經濟部水利署 109 年 4-6 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 5 月 27 日 16 時 35 分	台中 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。
	工 程 事 務 組 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 4-6 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 6 月 2 日 10 時 35 分	台中 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。</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>	業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	水 政 組 52			

**經濟部水利署 109 年 4-6 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 5 月 29 日 10 時 45 分	台 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>
	土 地 組 53			



**經濟部水利署 109 年 4-6 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 6 月 29 日 13 時 50 分	台 中 總 機 41	94	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，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。	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及確認洽辦單位。
	河 勘 隊 53		業務單位人員接聽時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。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署 109 年 4-6 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 6 月 29 日 16 時 58 分	台北 總 機 45	93	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。	業務單位人員針對所詢問題僅簡單說明，接聽語調平淡，接聽態度可再熱誠些。
	防災 中 心 48		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，通話結束時有道再見並讓來電者先掛電話。	

**經濟部水利署 109 年 4-6 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 6 月 15 日 10 時 55 分	台 中 總 機 40	94	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 4 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，結束通話時未道再見。
	資 訊 室 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。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署 109 年 4-6 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 5 月 26 日 11 時 0 分	台 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，結束通話時有道再見，語調謙和。</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>總機人員轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
	秘 書 室 53			

**經濟部水利署 109 年 4-6 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 4 月 28 日 8 時 47 分	台中 總機 42	95	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之組室，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束通話時未道再見。
	人事室 53		業務單位人員接聽時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。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署 109 年 4-6 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 5 月 25 日 15 時 0 分	台中 總 機 43	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。</p> <p>業務單位人員接聽時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。</p>	<p>總機人員於結束通話時未道再見。</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>
	主 計 室 54			

**經濟部水利署 109 年 4-6 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 6 月 17 日 11 時 15 分	台 中 總 機 44	94	<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，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，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題，僅簡單說明，應解說更詳盡些。</p>
	政 風 室 50			

**經濟部水利署 109 年 4-6 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 6 月 17 日 10 時 20 分	台 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，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。
	國 會 組 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。	