

**經濟部水利署 109 年 10-12 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 11 月 11 日 10 時 30 分	臺 北 總 機 42	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。	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。
	綜 合 企 劃 組 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。	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 10-12 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 11 月 11 日 10 時 45 分	臺北 總 機 42	87	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，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。  業務單位接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名（氏），未說「您好」、「早安」等問候語。
	水文 技 術 組 45		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，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 10-12 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 11 月 26 日 10 時 10 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，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 源 經 營 組 53			

**經濟部水利署 109 年 10-12 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 11 月 5 日 10 時 45 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>
	河川 海 岸 組 55			

**經濟部水利署 109 年 10-12 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 10 月 14 日 15 時 5 分	新店 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。
	保育 事 業 組 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 10-12 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 12 月 9 日 14 時 37 分	台中 總機 42	95	總機人員鈴響 1 聲接聽，先報明機關名稱並問好，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。	總機人員未能過濾來電者問題及確認洽辦單位。  業務單位人員接聽語調平淡，接聽態度可再熱誠些。
	工程 事務 組 53		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。	

**經濟部水利署 109 年 10-12 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 12 月 24 日 15 時 30 分	台 中 總 機 40  水 利 行 政 組 54	94	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱，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，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>	<p>總機人員接話時未說「您好」、「早安」等問候語，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>

**經濟部水利署 109 年 10-12 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 12 月 25 日 9 時 00 分	台 中 總 機 43	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」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。  業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	土 地 管 理 組 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 10-12 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 12 月 15 日 14 時 30 分	台 中 總 機 43	96	總機人員鈴響 1 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。  業務單位人員針對所詢問題，解說可再具體明確些。
	河 川 勘 測 隊 53		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，語調謙和。	

**經濟部水利署 109 年 10-12 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 12 月 17 日 15 時 20 分	台北 總 機 44	97	<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，仔細聆聽洽詢業務內容，給予詳盡回答，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 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	防災 中 心 53			

**經濟部水利署 109 年 10-12 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 12 月 31 日 14 時 25 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>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，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>業務單位人員針對所詢問題之答復可再具體明確些，於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
	資 訊 室 50			

**經濟部水利署 109 年 10-12 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 12 月 15 日 16 時 30 分	台 中 總 機 40	90	總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，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。	總機人員接聽時未報明機關名稱，結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。  業務單位人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)。
	秘 書 室 50		業務單位人員鈴響 2 聲接聽並問好，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 10-12 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 11 月 26 日 14 時 24 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，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」，並告知將轉接之單位分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	非業務承辦人接聽，針對所詢問題無法即時處理，未能簡單答覆或請來電者留下電話做進一步處理，語調平淡。
	人事 室 48		業務單位人員鈴響 1 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 10-12 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 11 月 26 日 14 時 22 分	台 中 總 機 44  主 計 室 55	99	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」，並告知將轉接之單位分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。</p> <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>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>

**經濟部水利署 109 年 10-12 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 12 月 18 日 10 時 45 分	台 中 總 機 45	90	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」，並告知將轉接之單位分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員針對來電者所詢問題僅簡單回復，應可解說更詳盡一些，接聽時之態度語調平淡可熱誠點。
	政 風 室 45		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 10-12 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 12 月 31 日 14 時 34 分	台 中 總 機 41	94	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，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>總機人員接聽並未報明機關名稱，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>
	國 會 組 53			