

**經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 10 日 10 時 45 分	臺北 總機 45	98	總機人員鈴響 2 聲接聽，清晰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。
	綜合 企劃 組 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，清晰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 110 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
110 年 3 月 10 日 11 時 0 分	臺 北 總 機 45	98	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，清晰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清晰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>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	水 文 技 術 組 53			

經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 17 日 9 時 15 分	台 中 總 機 44	91	<p>總機人員清晰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」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>總機 3 聲接聽電話，接聽速度仍有改善空間。</p>
	水 源 經 營 組 47		<p>業務單位人員接聽時清晰報明單位名稱並問好，能說明承辦人無法接聽之情形並說「請稍後再撥」，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 4 聲接聽電話，接聽速度仍有改善空間。 非業務承辦人代接電話，未請對方留下連絡電話，俾利後續連繫。</p>

經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 22 日 11 時 25 分	台中 總 機 44	94	總機人員鈴響 2 聲即接聽，清晰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」，結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員未告知分機號碼即行轉接。
	河川 海 岸 組 50		業務單位人員 2 聲即接聽，清晰報明單位名稱，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	業務單位人員僅報明單位無問候語。

經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 16 日 9 時 00 分	新店 總機 43	94	總機人員電話鈴響 2 聲即迅速接聽電話，清晰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，語調謙和。	總機人員結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
	保育 事業 組 51		業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題解說詳盡，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽電話，通話結束時未道再見。

經濟部水利署 110 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
110 年 03 月 31 日 11 時 00 分	台 中 總 機 43	97	總機人員鈴響 2 聲接聽，清晰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，語調謙和。	總機人員結束電話時未道「再見」禮貌性用語。
	工 程 事 務 組 54		業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題解說詳盡，結束電話時有道再見並讓來電先掛電話，語調謙和、熱誠。	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 110 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
110 年 03 月 23 日 10 時 15 分	台 中 總 機 45	95	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，清晰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>業務單位人員鈴響 2 聲迅速接聽電話，針對所詢問題能詳細解說，結束電話時有道「再見」禮貌性用語並讓來電者先掛電話，接話時態度熱誠。</p>	<p>業務承辦人未報明單位名稱，僅說「您好」。</p>
	水 利 行 政 組 50			

經濟部水利署 110 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
110 年 03 月 23 日 09 時 45 分	台 中 總 機 43	93	<p>總機人員清晰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」等禮貌用語並告知業務承辦人員姓氏，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員能在鈴響 2 聲迅速接聽電話，針對所詢問題能詳細解說，結束電話時有道「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，態度熱誠。</p>	<p>總機人員 4 聲接聽電話，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員未報明單位名稱，僅說「您好」。</p>
	土 地 管 理 組 50			

經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 24 日 14 時 52 分	台 中 總 機 42	96	總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，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。	總機人員未報明機關名稱。
	河 川 勘 測 隊 54		業務單位人員清晰報明機關名稱並問好，針對所詢問題，能詳盡答復。結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話。語調謙和、熱誠。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽電話，接聽速度有改善空間。

經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 24 日 14 時 35 分	台北 總機 40	93	總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，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，語調謙和。	總機人員未報單位名稱，通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。 業務單位人員通話結束時，未讓來電者先掛電話。
	防災 中心 53		業務單位人員電話鈴響 1 聲迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，對所詢問題，能詳盡答復，結束時，有說「再見」禮貌性用語，語調謙和、熱誠。	

**經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 10 日 14 時 29 分	台中 總機 42	92	總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，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。	總機人員未報明機關名稱。
	資訊室 50		業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，非業務承辦人代接電話，有請對方留下電話號碼以利進一步處理，結束時通話時有道再見，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。 非業務承辦人代接電話，逕為簡單答復，無法即時處理。

**經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 12 日 16 時 21 分	台 中 總 機 42	95	總機人員鈴響 2 聲接聽，清晰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。	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接；結束時未道再見或其他禮貌性結束語。 業務單位人員通話結束時未讓來電先掛電話。
	秘 書 室 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽電話，清晰報明單位名稱並說您好問候語，針對所詢問題明確答復，結束通話時有道「再見」禮貌性用語，接聽態度、語調謙和。	

經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 23 日 16 時 50 分	台北 總 機 41	96	總機人員清晰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，請稍候」，語調熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽電話；轉接時未告知分機號碼即行轉接；通話結束時，未道再見等禮貌性用語。
	人事 室 55		業務單位人員電話鈴響 2 聲即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡。結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

**經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 26 日 16 時 50 分	台中 總 機 40	95	總機人員鈴響 2 聲迅速接聽電話並問好，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」等禮貌用語並告知分機號碼。語調謙和、熱誠。	總機人員接聽電話未報明機關名稱，結束通話時，未道再見等禮貌性用語。
	主 計 室 55		業務單位人員電話鈴響 2 聲接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題能解說詳盡且具體明確答復。結束時，有道「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

**經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 16 日 14 時 30 分	台中 總 機 43	96	總機人員鈴響 2 聲接聽，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語並告知轉接電話之分機號碼，態度語調謙和。	總機人員通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
	政 風 室 53		業務單位人員鈴響 2 聲迅速接聽電話，接聽時清晰報明單位名稱並說「您好」問候語，針對所詢問題能明確答復，並於結束電話時有道「再見」禮貌性用語，接聽態度語調謙和。	業務承辦人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。

**經濟部水利署 110 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
110 年 3 月 11 日 10 時 01 分	台中 總 機 45	95	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，清晰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，請稍候」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清晰報明單位名稱並問好。非業務承辦人代接電話，有請對方留下電話號碼以利進一步處理，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>業務單位人員鈴聲響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>非業務承辦人代接電話，逕為簡單答復，無法即時處理。</p>
	國會 組 50			