

經濟部水利署 110 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
110 年 6 月 8 日 13 時 50 分	臺北 總機 43	93	總機人員鈴響 3 秒接聽，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。	總機人員結束通話時未道再見。
	綜合 企劃 組 50		業務單位人員電話鈴響 2 聲即接聽，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。	業務單位人員未報明單位名稱僅說「你好」。

經濟部水利署 110 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
110 年 4 月 21 日 14 時 50 分	臺北 總 機 44	94	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」並告知將轉接之單位分機號碼，語調謙和。	總機人員鈴響 5 秒接聽，接聽速度仍有改善空間。
	水 文 技 術 組 50		業務單位人員電話鈴響 3 秒即接聽，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，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	業務單位人員結束通話時，未道「再見」等禮貌性用語。

經濟部水利署 110 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
110 年 6 月 18 日 9 時 40 分	台 中 總 機 44	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。	總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接。
	水 源 經 營 組 52		業務單位人員電話鈴響 3 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，有讓來電者先掛電話。	業務單位人員結束通話時，未道「再見」禮貌性用語，回復語調可再熱誠一些。

經濟部水利署 110 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
110 年 6 月 16 日 16 時 19 分	台中 總 機 44	90	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 46		業務單位人員電話鈴響 2 聲即接聽，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	業務單位人員未報單位名稱僅說「你好」，針對所詢問題僅簡單說明，解說可再詳盡一點。

經濟部水利署 110 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
110 年 5 月 3 日 10 時 15 分	新店 總機 44	92	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」結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之單位分機號碼即行轉接。
	保育 事業 組 48		業務單位人員電話鈴響 2 聲即接聽，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時有讓來電者先掛電話，語調熱誠	業務單位人員未報明單位名稱僅問好，結束通話時，未說「再見」等禮貌性用語。

經濟部水利署 110 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
110 年 4 月 27 日 11 時 00 分	台 中 總 機 43	91	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，轉接時有告知將轉接之單位分機號碼並說「幫您轉接」，語調謙和。	總機人員結束通話時未道再見等禮貌用語。
	工 程 事 務 組 48		業務單位人員電話鈴響 2 聲即接聽，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，語調熱誠。	業務單位人員未報明單位名稱並問好，結束通話時，未讓來電者先掛電話。

經濟部水利署 110 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
110 年 6 月 25 日 11 時 25 分	台 中 總 機 44	88	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」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。	總機人員鈴響 3 聲接聽，尚有改善空間。
	水 利 行 政 組 44		業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，非業務承辦人對所詢問題無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形(暫時離開座位)，並說請「稍後再撥」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	業務單位人員鈴響 8 聲接聽電話，可更快速，非業務承辦人可先了解來電者洽詢業務內容或問題，提供所需資訊。

經濟部水利署 110 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
110 年 6 月 25 日 14 時 54 分	台 中 總 機 44	94	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」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。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	土 地 管 理 組 50		業務單位人員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。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束通話時，未讓來電者先掛電話，回復語調可再熱誠一些。

經濟部水利署 110 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
110 年 6 月 15 日 14 時 23 分	台中 總 機 44	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」並結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之單位分機號碼即行轉接。 業務單位人員結束通話時，未說「再見」禮貌性用語。
	河川 勘 測 隊 53		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，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

經濟部水利署 110 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
110 年 6 月 15 日 14 時 17 分	台北 總機 42	95	<p>總機人員鈴響 2 秒接聽，清晰報明機關名稱，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>總機人員未說「您好」等問候語。</p>
	防災 中心 53			

**經濟部水利署 110 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
110 年 6 月 16 日 16 時 15 分	台中 總機 38	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，並告知將轉接之單位分機號碼，語調謙和。	總機人員未報明機關名稱，轉接時未說「幫您轉接」，結束通話時未道「再見」等禮貌用語。
	資訊室 55		業務單位人員電話鈴響 1 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 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
110 年 6 月 11 日 10 時 34 分	台 中 總 機 40	89	總機人員鈴響 2 聲並問好，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。	總機人員未報明機關名稱，結束通話時未道再見等禮貌用語。 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，另未報明單位名稱僅說您好。
	秘 書 室 49		業務單位人員針對所詢問題，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 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
110 年 6 月 2 日 11 時 30 分	台北 總機 43	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，語調謙和。	總機人員通話結束時，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 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
110 年 5 月 18 日 14 時 20 分	台中 總 機 45	94	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。	業務單位人員電話鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束通話時，未道「再見」禮貌性用語。
	主 計 室 49		業務單位人員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，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

**經濟部水利署 110 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
110 年 6 月 2 日 14 時 0 分	台 中 總 機 45	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。	業務承辦人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，回應語調可再熱誠些。
	政 風 室 51		業務單位人員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。	

**經濟部水利署 110 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
110 年 6 月 17 日 16 時 10 分	台北 總 機 40	88	總機人員鈴響 2 秒接聽，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。	總機人員未報明機關名稱，結束通話時未道再見或其他禮貌用語。
	國 會 組 48		業務單位人員電話鈴響 3 秒即接聽並問好，業務承辦人不在，對所詢問題能做簡單答復並請留下電話號碼，俾進一步處理。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。	業務單位人員未報明單位名稱，問題答復內容可再詳盡一些。