

**經濟部水利署 110 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
110 年 11 月 15 日 10 時 10 分	臺北 總 機 45	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」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。	業務單位人員未報明單位名稱。
	綜合企劃組 50		業務單位人員電話鈴響 2 聲即接聽並問好，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 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
110 年 11 月 16 日 10 時 0 分	臺北 總 機 44	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」，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及行轉接。
	水 文 技 術 組 50		業務單位人員電話鈴響 2 聲即接聽並問好，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。	業務單位人員未報明單位名稱。

**經濟部水利署 110 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
110 年 12 月 29 日 11 時 36 分	台中 總機 45	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」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。	
	水源 經營組 47		業務單位人員電話清晰報明單位名稱並問好，非業務承辦人對於所詢問題無法即時處理，能說明承辦人無法接聽原因(暫時離開座位)，但能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，語調熱誠。	

**經濟部水利署 110 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
110 年 12 月 30 日 15 時 10 分	台中 總 機 45	93	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。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，非業務承辦人可先了解來電者洽詢內容或問題，提供所需資訊。結束通話時，未讓來電者先掛電話。
	河川 海 岸 組 48		業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，非業務承辦人對於所詢問題無法即時處理，能說明承辦人無法接聽原因(暫時離開座位)，但能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，語調熱誠。	

經濟部水利署 110 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
110 年 12 月 9 日 10 時 17 分	新店總機 45	99	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。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度可在快速一點。
	保育事業組 54		業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，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 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
110 年 10 月 4 日 16 時 40 分	台中 總機 45	90	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。	業務單位人員鈴響 5 聲接聽，未報明單位名稱，未讓來電者先掛電話。
	工程 事務 組 45		業務單位人員接聽電話並問好，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，語調熱誠。	

經濟部水利署 110 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
110 年 12 月 14 日 16 時 15 分	台中 總機 43	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 4 聲接聽，可再迅速一點。 業務單位人員接聽電話未說「您好」等問候語，結束通話時，未說「再見」禮貌性用語，未讓來電者先掛電話。
	水利 行政 組 45		業務單位人員電話鈴響 2 聲接聽，清晰報明單位名稱，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，語調熱誠。	

經濟部水利署 110 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
110 年 10 月 12 日 15 時 25 分	台 中 總 機 39	92	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，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，未告知將轉接之單位分機號碼即行轉接，轉接時未說「幫您轉接」等禮貌用語，結束通話時未道再見。
	土 地 管 理 組 53		業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，非業務承辦人針對所詢問題，能仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答並提供所需之資訊，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 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

經濟部水利署 110 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
110 年 12 月 8 日 11 時 10 分	台中 總 機 45	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 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	河川 勘 測 隊 52		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 110 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
110 年 12 月 8 日 10 時 45 分	台北 總機 45	98	<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>	<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 110 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
110 年 12 月 14 日 14 時 25 分	臺 中 總 機 40	95	總機人員清晰報明機關名稱，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。	總機人員鈴響 3 聲接聽，未說「您好」等問候語，應答語調稍顯平淡，可再熱忱一點。
	資 訊 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 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
110 年 10 月 15 日 9 時 25 分	台 中 總 機 43	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」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」等禮貌用語。 業務單位人員未讓來電者先掛電話，接聽語氣可再熱誠一點。
	秘 書 室 52		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，能明確答復所詢問題，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語。	

經濟部水利署 110 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
110 年 12 月 24 日 11 時 0 分	台北 總機 44	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」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。
	人事室 50		業務單位人員鈴響 2 聲並問好，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。	業務單位人員未報明單位名稱。

**經濟部水利署 110 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
110 年 12 月 13 日 16 時 05 分	台中 總機 41	93	總機人員接聽電話有問好，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，未報明機關名稱。
	主計室 52		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，有讓來電者先掛電話，語調熱誠。	業務單位人員結束通話時未說「再見」禮貌性用語。

**經濟部水利署 110 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
110 年 12 月 27 日 11 時 0 分	台中 總 機 45	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，結束通話時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，結束通話時，未讓來電者先掛電話。
	政 風 室 52		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，語調熱誠。	

**經濟部水利署 110 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
110 年 10 月 19 日 9 時 50 分	台北 總 機 43	93	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。	總機人員通話結束通話時未道再見等禮貌用語。
	國會 組 50		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，語調熱誠。	業務單位人員結束通話時，未說「再見」禮貌性用語，未讓來電者先掛電話。