

## 經濟部水利署 111 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
111 年 3 月 11 日 11 時 0 分	臺北 總機 45	97	<p>總機人員鈴響 2 秒接聽，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 12 秒接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	綜合企劃組 52			

## 經濟部水利署 111 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
111 年 1 月 5 日 10 時 0 分	臺 北 總 機 45	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，結束通話時有道再見等禮貌用語，語調謙和。	
	水 文 技 術 組 48		業務單位人員電話鈴響 3 秒即接聽，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，結束通話時有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。	

## 經濟部水利署 111 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
111 年 1 月 11 日 11 時 45 分	臺 中 總 機 42	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 3 聲接聽，結束通話時未道再見。
	水 源 經 營 組 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，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	業務單位人員電話鈴響 5 聲即接聽，可再迅速一點。

## 經濟部水利署 111 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
111 年 1 月 12 日 14 時 45 分	臺 中 總 機 43	85	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。
	河 川 海 岸 組 42		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。	業務單位人員未說「您好」，結束通話時，未讓來電者先掛電，亦未說「再見」等禮貌性用語，語調平淡。

## 經濟部水利署 111 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
111 年 3 月 25 日 17 時 10 分	新店 總機 45	96	<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>業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能解說詳盡，具體、明確答復，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。</p>	<p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，結束通話未讓來電者先掛電話。</p>
	保育 事業 組 51			

## 經濟部水利署 111 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
111 年 3 月 25 日 16 時 50 分	臺 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。	業務單位人員電話鈴響 4 聲接聽，未說「您好」等問候語。
	工 程 事 務 組 48		業務單位人員清晰報明單位名稱，針對所詢問題解說詳盡，結束通話時，有說「謝謝、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 111 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
111 年 3 月 3 日 10 時 15 分	臺 中 總 機 45	94	<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>	
	水 利 行 政 組 49		<p>業務單位人員電話鈴響 2 聲即接聽並問好，針對所詢問題，能明確答復，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</p>	

## 經濟部水利署 111 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
111 年 3 月 7 日 14 時 45 分	臺 中 總 機 42	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，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之姓名，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽可再迅速一點，結束通話時，未道「再見」等禮貌用語。  業務單位人員未報明單位名稱。
	土 地 管 理 組 50		業務單位人員電話鈴響 2 聲接聽並問好，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 111 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
111 年 3 月 23 日 9 時 10 分	臺 中 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。	針對所詢問題，可先洽詢其他人員後，提供所需資訊。
	河 川 勘 測 隊 53		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，非業務承人做簡單答復，並請留下電話號碼，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 111 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
111 年 3 月 23 日 14 時 0 分	臺北 總 機 45	93	總機人員鈴響 2 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，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，僅說「您好」，結束通話時，未讓來電者先掛電話。
	水利 防 災 中 心 48		業務單位人員電話鈴響 1 秒即接聽並問好，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，語調熱誠。	

**經濟部水利署 111 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
111 年 3 月 23 日 9 時 19 分	臺北 總 機 44	98	總機人員鈴響 1 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」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。
	資 訊 室 54		業務單位人員電話鈴響 2 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，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。	業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。

**經濟部水利署 111 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
111 年 3 月 15 日 10 時 0 分	臺 中 總 機 42	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 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。結束時未道「再見」或其他禮貌性結束語。
	秘 書 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。	業務單位鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束通話時未讓來電先掛電話。

## 經濟部水利署 111 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
111 年 3 月 9 日 10 時 45 分	臺 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。	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	人 事 室 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。	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 111 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
111 年 3 月 9 日 11 時 10 分	臺 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。
	主 計 室 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 111 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
111 年 3 月 15 日 16 時 40 分	臺 中 總 機 43	91	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」，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，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉機
	政 風 室 48		業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題簡單說明解說尚可，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語語調熱誠。	業務單位鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些，結束通話時，未讓來電者先掛電話，

## 經濟部水利署 111 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
111 年 3 月 22 日 11 時 40 分	臺 中 總 機 40	88	總機人員接聽電話並問好，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。	總機人員鈴響 3 聲接聽，未報明機關名稱並，轉接電話未告知分機號碼即行轉接。
	國 會 組 48		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，非業務承辦人說明承辦人公出，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，語調熱誠。	非業務承辦人針對所詢問題，僅請改打手機電話，應了解來電者洽詢業務內容或問題，提供所需之資訊，或留下電話號碼俾進一步處理，結束通話時未讓來電者先掛電話。