測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
111	臺	97	總機人員鈴響2秒接聽,先報	
年	北		明機關名稱並問好,能過濾來	
3	總		電者簡述確認治辨單位,轉接	
月	機		時有說「幫您轉接」並告知將	
11	45		轉接之單位分機號碼,結束通	
日			話時有道再見,語調謙和。	
11	綜			
時	合		業務單位人員接聽時先報明	業務單位人員鈴響 12
0	企劃		單位名稱並問好,具體答復所	秒接聽,接聽速度仍有
分	組組		詢問題,結束通話時有道再	改善空間。
	52		見,並讓來電者先掛電話,語	
			調謙和。	

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
111	喜至		總機人員鈴響3秒接聽,清晰	
年	北	93	報明機關名稱並問好,能過濾	
1	總		來電者簡述確認治辦單位,轉	
月	機		接時有說「幫您轉接」並告知	
5	45		將轉接之單位分機號碼,結束	
日			通話時有道再見等禮貌用	
10	水		語,語調謙和。	
時	文			
0	技		業務單位人員電話鈴響 3 秒	業務單位人員未說「您
分	術		即接聽,清晰報明單位名稱針	好」等問候語,結束通
	組		對所詢問題,能具體明確答	話時,未讓來電者先掛
	48		復,解說詳盡,結束通話時有	電話。
			說「再見」禮貌性用語,語調	
			熱誠。	

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
111 年 1 月 11	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。	聽,結束通話時未道再 見。
日 11 時 45 分	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。	速一點。

測試 時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
111 年 1 月 12 日	臺 中 總 機 43	85	不电右間延確認治辦平位, 接時有說「幫您轉接」並告知 將轉接之單位分機號碼,語調	
14 時 45 分	河川海岸組42		謙和。 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。	好」,結束通話時,未

### 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保育事業組51	96	總機人員鈴響2聲接聽,清鴻 報明機關名稱並問好,能過 報明機關名稱並問辦單位 報明在認治辦單位 新華 報節 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	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。
			結束通話時,有說「再見」禮 貌性用語,語調熱誠。	

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
111	臺		總機人員鈴響2聲接聽,清晰	
年	中	93	報明機關名稱並問好,能過濾	
3	總		來電者簡述確認治辦單位,轉	
月	機		接時有說「幫您轉接」並告知	
25	45	-	     將轉接之單位分機號碼,結束	
日	工		通話時有道再見,語調謙和。	
16	程			
時口	事		業務單位人員清晰報明單位名	<b>业为四九1日南北</b> 州鄉
50	務		稱,針對所詢問題解說詳盡,	業務單位人員電話鈴響
分	組 40			4 聲接聽,未說「您好」
	48		結束通話時,有說「謝謝、再	等問候語。
			見」禮貌性用語並讓來電者先	
			掛電話,語調熱誠。	

測試時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
111	臺		總機人員鈴響2聲接聽,清晰	
年	中	94	報明機關名稱並問好,能過濾	
3	總		來電者簡述確認治辦單位,轉	
月	機		接時有說「幫您轉接」並告知	
3	45		將轉接之單位分機號碼,結束	
日	水			
10	利		通話時有道再見,語調謙和。	
時	行			
15	政		業務單位人員電話鈴響2聲即	業務單位人員未報明單
分	組		接聽並問好,針對所詢問題,	位名稱,僅說「您好」,
	49		能明確答復,結束通話時,有	針對來電者詢問,解說應
			說「再見」禮貌性用語,並讓	可更詳盡一些。
			來電者先掛電話,語調熱誠。	

測試 時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
111 年 3 月	臺中總機	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,	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。
7 日 14	42 土 地		語調謙和。	
時 45 分	管理組		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	業務單位人員未報明單 位名稱。
<i>y</i>	50		東通話時,有說「再見」禮貌 性用語,並讓來電者先掛電 話,語調熱誠。	

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   河川勘測隊53	98		針對所詢問題,可先洽詢 其他人員後,提供所需資 訊。

測試 時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
111	臺		總機人員鈴響2秒接聽,清晰	
年	北	93	報明機關名稱並問好,能過濾	
3	總		來電者簡述確認治辨單位,轉	
月	機		接時有說「幫您轉接」並告知	
23	45		將轉接之單位分機號碼,結束	
日	水		通話時有道再見,語調謙和。	
14	利			
時	防		業務單位人員電話鈴響1秒即	業務單位人員未報明單
0	災		接聽並問好,針對所詢問題,	位名稱,僅說「您好」,
分	中		能具體明確答復,解說詳盡,	結束通話時,未讓來電者
	心		結束通話時,有說「再見」禮	先掛電話。
	48		貌性用語,語調熱誠。	

測試 時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
111	臺		總機人員鈴響1秒接聽,清晰	總機人員未告知將轉
年	北	98	報明機關名稱並問好,能過濾	接之單位分機號碼即
3	總		來電者簡述確認洽辦單位,轉	行轉接。
月	機		接時有說「幫您轉接」結束通	
23	44		話時有道再見,語調謙和。	
日				
9	資		業務單位人員電話鈴響 2 秒	業務單位人員結束通
時	訊		即接聽,清晰報明單位名稱並	話時,未讓來電者先掛
19	室		問好,針對所詢問題,能具體	電話。
分	54		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。	

測試 時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
111	臺		總機人員清晰報明機關名稱	總機人員鈴響 3 聲接
年	中	94	並問好,能過濾來電者簡述確	聽,接聽速度仍有改善
3	總		認洽辦單位,轉接時有說「幫	空間。結束時未道「再
月	機		您轉接」並告知將轉接之單位	見」或其他禮貌性結束
15	42		分機號碼,語調謙和。	語。
日		-		
10	秘		業務單位人員清晰報明單位	業務單位鈴響 3 聲接
時	書		名稱並問好,針對所詢問題,	聽,接聽速度仍有改善
0	室		能具體明確答復,解說詳盡,	空間,結束通話時未讓
分	52		結束通話時,有說「再見」禮	來電先掛電話。
			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 9 日	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	接電話之分機號碼即
日 10 時 45 分	人 事 室 53		再見,語調謙和。 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。	結束時未讓來電者先

測試時間	單位 評分	總得分	優點	待改進事項
111	臺		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員於通話結束
年	中	97	明機關名稱並問好,能過濾來	時未道「再見」等禮貌
3	總		電者簡述確認治辨單位,轉接	性結束語。
月	機		時有說「幫您轉接」並告知將	
9	43		轉接之單位,語調謙和。	
日	主			
11	計		業務單位人員接聽時先報明	業務單位人員鈴響3聲
時	室		單位名稱並問好,具體答復所	接聽,接聽速度仍有改
10	54		詢問題,結束通話時有道再	善空間。
分			見,並讓來電者先掛電話,語	
			調謙和。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
111	臺		總機人員清晰報明機關名稱並	總機人員鈴響 3 聲接
年	中	91	問好,能過濾來電者簡述確認	聽,接聽速度仍有改善
3	總		<b>洽辨單位,轉接時有說「幫您</b>	空間,未告知將轉接電
月	機		轉接」,結束通話時有道再見,	話之分機號碼即行轉
15	43		語調謙和。	機
日				
16	政		業務單位人員清晰報明單位名	業務單位鈴響 3 聲接
時	風		稱並問好,針對所詢問題簡單	聽,接聽速度仍有改善
40	室		說明解說尚可,結束通話時,	空間,對來電者所詢問
分	48		有說「再見」禮貌性用語語調	題,應可解說更詳盡一
			熱誠。	些,結束通話時,未讓
				來電者先掛電話,

測試時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
111	臺		總機人員接聽電話並問好,能	總機人員鈴響 3 聲接
年	中	88	過濾來電者簡述確認洽辦單	聽,未報明機關名稱
3	總		位,轉接時有說「幫您轉接」,	並,轉接電話未告知分
月	機		結束通話時有道再見,語調謙	機號碼即行轉接。
22	40		和。	
日		-		
11	國		業務單位人員電話鈴響 2 聲	非業務承辦人針對所
時	會		即接聽,清晰報明單位名稱並	詢問題,僅請改打手機
40	組		問好,非業務承辦人說明承辦	電話,應了解來電者洽
分	48		人公出,結束通話時,有說「再	詢業務內容或問題,提
			見」禮貌性用語,語調熱誠。	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。