

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 9 月 27 日 10 時 15 分	臺北 總 機 42	96	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，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，並告知將轉接之單位及分機號碼，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>總機人員接聽電話時未報明機關名稱。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	綜 合 企 劃 組 54			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 9 月 26 日 15 時 39 分	臺北 總 機 43	95	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員接聽時語調平淡可熱誠些。</p>
	水 文 技 術 組 52			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 9 月 26 日 16 時 10 分	台 中 總 機 45	95	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。	業務單位人員針對所詢問題僅簡單說明，建議可再解說詳盡些，接話時態度平淡，可再熱誠些。
	水 源 經 營 組 50		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電先掛電話。	

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 9 月 26 日 16 時 30 分	台中 總機 45	95	<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，結束時有道再見並讓來電者先掛電話。</p>	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時語調可再謙和、熱誠些。
	河川 海岸 組 50			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 7 月 4 日 10 時 45 分	新店 總 機 43	98	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。
	保育 事 業 組 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 9 月 20 日 16 時 10 分	台中 總 機 44	94	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述並確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。 業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語。
	工 程 事 務 組 50		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，接聽時先報明單位名稱，具體答復所詢問題，結束時有道再見並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 9 月 18 日 10 時 20 分	台 中 總 機 43	95	<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，並告知將轉接之單位及分機號碼，結束通話時有道再見。</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>總機人員接聽態度可再熱誠些。</p> <p>業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	水 利 行 政 組 52			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 9 月 20 日 10 時 05 分	台中 總 機 43	92	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和熱誠。</p> <p>業務單位非業務承辦人鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>非業務承辦人針對所詢問題，雖能請來電者留下電話號碼，但無法處理，建議轉代理人後，進一步處理，語調可再熱誠。</p>
	土地 管 理 組 49			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 8 月 5 日 14 時 55 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，並告知將轉接之單位及分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先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。</p>	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。
	防 災 中 心 53			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 7 月 29 日 15 時 50 分	台中 總 機 44	97	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述並確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先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。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
	河川 勘 測 隊 53			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 7 月 4 日 10 時 10 分	台 中 總 機 43	93	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽並問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員接聽電話時未報明單位名稱或自己姓名（氏）。</p>
	國 會 組 50			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 8 月 27 日 16 時 10 分	台 中 總 機 45	95	<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，並告知將轉接之單位及分機號碼，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，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題僅簡單答復，無法及時處理。
	資 訊 室 50			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 8 月 13 日 10 時 20 分	台中 總機 43	95	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，有請來電者留下電話號碼，俾進一步處理；結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>非業務承辦人接聽電話，針對所詢問題僅簡單答覆。</p>
	人事室 52			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 7 月 29 日 11 時 00 分	台中 總 機 43	91	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和熱誠。</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。</p>	<p>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員鈴響 7 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時態度可再熱誠些。</p>
	主 計 室 48			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 9 月 11 日 15 時 00 分	台 中 總 機 43	96	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員接聽時語調平淡可熱誠些。</p>
	秘 書 室 53			

**經濟部水利署 108 年 7-9 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
108 年 8 月 28 日 16 時 00 分	台 中 總 機 43	97	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和熱誠。</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，結束時有道再見並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	政 風 室 54			