

**經濟部水利署 111 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
111 年 9 月 19 日 14 時 00 分	臺北總機 45	97	<p>總機人員電話鈴響 2 聲即迅速接聽電話，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，並告知將轉接電話之分機號碼，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務承辦人接聽時清晰報明單位名稱並說您好問候語，並於結束電話時有道「再見」禮貌性用語。接聽態度語調謙和。</p>	<p>電話鈴響 4 聲應答，應可在快些。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。</p>
	綜合企劃組 52			

**經濟部水利署 111 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
111 年 8 月 16 日 17 時 10 分	臺北總機 45	96	總機人員電話鈴響 2 聲即迅速接聽電話，清晰報明機關名稱過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務單位之電話號碼，接聽態度語調謙和、熱誠。	業務單位接聽時，未報機關名稱。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。
	水文技術組 51		電話鈴響 2 聲即迅速接聽電話，業務單位解說詳盡，結束電話時有道「謝謝、不客氣」等禮貌性用語，接話時語調謙和、熱誠。	

**經濟部水利署 111 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
111 年 08 月 25 日 16 時 00 分	臺中總機 45	94	總機人員在 2 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，語調熱誠。能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員姓氏。轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。	接話時之態度語調應更謙和、熱誠些。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。
	水源經營組 49		業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。	

經濟部水利署 111 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
111 年 08 月 24 日 09 時 45 分	臺中總機 44	93	<p>總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，語調熱誠，能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員姓氏。轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。</p>	<p>未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>接話時之態度語調應更謙和、熱誠些。對來電者所詢問題，應可解說更具體一些。</p>
	河川海岸組 49			

經濟部水利署 111 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
111 年 08 月 22 日 09 時 00 分	臺北 總機 44 保育 事業 組 49	93	<p>總機人員在 2 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，語調熱誠。能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員姓氏。轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。</p> <p>業務承辦人接聽時清晰報明單位名稱並說您好問候語，並於結束電話時有道「再見」禮貌性用語。接聽態度語調謙和。</p>	<p>未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>電話鈴響 4 聲應答，應可在快些。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。</p>

經濟部水利署 111 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
111 年 9 月 23 日 14 時 03 分	臺 中 總 機 40	94	<p>總機人員在 1 聲內迅速接聽電話並問好，能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員分機。結束時，有說「再見」禮貌性用語，接聽態度謙和熱誠。</p>	<p>總機人員未報機關名稱。轉接時，未說「幫您轉接，請稍候」。</p>
	工 程 事 務 組 54			

經濟部水利署 111 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
111 年 9 月 23 日 11 時 09 分	臺 中 總 機 42	95	<p>總機人員接聽電話，報明機關名稱，並問好。能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員分機。轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單人員接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，能解說詳盡且具體明確答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員電話鈴響 4 聲應答，應可在快些。結束時應道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單人員電話鈴響 3 聲應答，應可在快些。結束時，未讓來電者先掛電話。</p>
	水 利 行 政 組 53			

經濟部水利署 111 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
111 年 9 月 23 日 10 時 20 分	臺 中 總 機 42	97	<p>總機人員在 2 聲內迅速接聽電話並問好，能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員分機。轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時，有說「再見」禮貌性用語，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。</p>	總機人員未報明機關名稱。
	土 地 管 理 組 55			

**經濟部水利署 111 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
111 年 8 月 16 日 10 時 55 分	臺中總機 43	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，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。
	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。	業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

經濟部水利署 111 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
111 年 8 月 10 日 10 時 45 分	臺北 總機 44	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，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。</p>	<p>總機人員轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p>
	水利 防災 中心 53			

**經濟部水利署 111 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
111 年 8 月 18 日 15 時 0 分	臺北總機 45	96	<p>總機人員在 2 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，語調熱誠。能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員姓氏。轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。</p> <p>清晰報明單位名稱，結束電話時有道「再見」禮貌性用語，並讓來電先掛電話。</p>	<p>電話鈴響 3 聲應答，應可在快些。接話時之態度語調應更謙和、熱誠些。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。</p>
	資訊室 51			

**經濟部水利署 111 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
111 年 8 月 19 日 15 時 00 分	臺 中 總 機 43	97	總機人員在 2 聲內迅速接聽電話，接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，接聽態度語調謙和。	總機人員結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
	秘 書 室 54		非業務承辦人接聽時清晰報明單位名稱並說您好問候語，並明確答復所詢問題，並於結束電話時有道「再見」禮貌性用語。接聽態度語調謙和。	業務單位鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

經濟部水利署 111 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
111 年 9 月 2 日 14 時 30 分	臺中總機 43	96	<p>總機人員語調熱誠，能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員姓氏。轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱。結束電話時有道「再見」禮貌性用語。</p>	<p>電話鈴響 3 聲應答，應可在快些。未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>接話時之態度語調應更熱誠些。對來電者所詢問題，應可解說更具體一些。</p>
	人事室 53			

**經濟部水利署 111 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
111 年 8 月 23 日 10 時 15 分	臺 中 總 機 45	97	<p>總機人員在 2 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，語調熱誠。能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員姓氏。轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，清晰報明單位名稱或自己姓名，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。</p>	<p>接話時之態度語調應更謙和些。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。</p>
	主 計 室 52			

**經濟部水利署 111 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
111 年 8 月 19 日 14 時 45 分	臺 中 總 機 42	97	總機人員在接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，接聽態度語調謙和。	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。
	政 風 室 55		業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話；業務承辦人接聽時清晰報明單位名稱並說您好問候語，並於結束電話時有道「再見」禮貌性用語。接聽態度語調謙和。	

**經濟部水利署 111 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
111 年 8 月 16 日 11 時 20 分	臺 中 總 機 45	96	<p>總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，接聽時報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，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。</p>	<p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時態度可再熱誠些。</p>
	國 會 組 51			