

**經濟部水利署 111 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
111 年 10 月 24 日 10 時 10 分	台北總機 42	91	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。語調謙和、熱誠。	總機人員接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。
	綜合企劃組 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，接話時態度熱誠。	業務承辦人未報明單位名稱，僅說「您好」。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。

**經濟部水利署 111 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
111 年 12 月 12 日 10 時 45 分	台北總機 42	91	總機人員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。	總機人員在 4 聲接聽電話，應可以在 3 聲內接聽能更迅速一些接聽電話。
	水文技術組 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，接話時態度熱誠。	業務承辦人未報明單位名稱，僅說「您好」。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。

**經濟部水利署 111 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
111 年 10 月 23 日 09 時 45 分	台中總機 43	92	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。	總機人員未在 2 聲內接聽電話，業務承辦人未報明單位名稱，僅說「您好」。
	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，接話時態度熱誠。	業務承辦對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。

**經濟部水利署 111 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
111 年 12 月 29 日 16 時 22 分	臺中總機 44	92	<p>總機人員在接聽電話時，報明機關名稱，並問好。能過濾來電者問題，確認洽辦單位，並告知業務承辦人員分機。轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，結束時道再見或其他禮貌性結束語，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好。結束時，有說「再見」禮貌性用語，語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員鈴聲 3 聲接聽電話應可更迅速。</p> <p>非業務承辦人員無法即時處理，能說明承辦人請假，但未能進一步處理及留下電話號碼。結束時，未讓來電者先掛電話。</p>
	河川海岸組 48			

經濟部水利署 111 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
111 年 12 月 29 日 16 時 06 分	臺北 總機 43	92	總機人員在接聽電話時，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。	總機人員鈴聲 4 聲接聽電話應可更迅速。 業務單位人員接話時說喂，未報名單位名稱或自己姓名。結束時，未讓來電者先掛電話。
	保育 事業 組 49		業務單位能在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，並說你好，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。	

**經濟部水利署 111 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
111 年 12 月 29 日 16 時 39 分	臺 中 總 機 45	94	<p>總機人員在 2 聲內迅速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」，結束時，有說「再見」禮貌性用語，接聽態度謙和熱誠。</p>	<p>業務單位人員未報單位名稱。結束時，未讓來電者先掛電話。</p>
	工 程 事 務 組 49			

**經濟部水利署 111 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
111 年 11 月 14 日 10 時 45 分	臺 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。
	水 利 行 政 組 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 111 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
111 年 11 月 14 日 10 時 55 分	臺中總機 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，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>總機人員接聽語調平淡，接聽態度可再熱誠些。</p> <p>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
	土地管理組 53			

**經濟部水利署 111 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
111 年 11 月 15 日 10 時 55 分	臺 中 總 機 45	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分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	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。
	河 川 勘 測 隊 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，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。	

**經濟部水利署 111 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
111 年 11 月 17 日 11 時 20 分	臺北 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。	總機人員於結束通話時未道再見。 業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	水利 防災 中心 52		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答覆所詢問題，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 111 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
111 年 11 月 29 日 14 時 10 分	臺北總機 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。
	資訊室 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。	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。

**經濟部水利署 111 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
111 年 11 月 23 日 10 時 10 分	臺中總機 43	96	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 53		業務單位能在電話鈴響 1 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。	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。

經濟部水利署 111 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
111 年 11 月 8 日 11 時 14 分	臺 中 總 機 45	77	<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>業務承辦單位解說詳盡，具體、明確答復。</p>	<p>業務單位承辦第一次電話無人接聽，第二次接電話僅說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名，並未說「您好」等問候語。</p> <p>結束時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」等）。</p>
	人 事 室 32			

**經濟部水利署 111 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
111 年 12 月 06 日 09 時 35 分	臺 中 總 機 42	92	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。
	主 計 室 50		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。	業務單位人員未說「您好」等問候語。

**經濟部水利署 111 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
111 年 12 月 27 日 11 時 20 分	臺 中 總 機 43	94	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。	總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。
	政 風 室 51		承辦人不在，代接電話人員做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	業務單位人員可先洽詢其他人員，做簡單答復。

**經濟部水利署 111 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
111 年 11 月 22 日 10 時 20 分	臺 中 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。
	國 會 組 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。