

**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 15 日 10 時 0 分	臺北 總機 43	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。</p> <p>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。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p>
	綜合企劃組 55			

**經濟部水利署 112 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
112 年 2 月 7 日 10 時 15 分	臺北 總機 42	91	總機人員鈴響 1 聲接聽，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。	總機人員未清晰報明單位。
	水文 技術 組 49		業務單位人員電話鈴響 2 聲即接聽，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡。	結束時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並未讓來電先掛電話。接聽語氣可再熱誠些。

**經濟部水利署 112 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
112 年 2 月 13 日 09 時 45 分	臺 中 總 機 44	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，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並未讓來電先掛電話。
	水 源 經 營 組 50		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，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，語調熱誠。	

**經濟部水利署 112 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
112 年 2 月 16 日 16 時 22 分	臺 中 總 機 44	96	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電話之分機號碼即行轉接。
	河 川 海 岸 組 52		業務單位人員針對所詢問問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有讓來電者先掛電話，語調謙和。	業務單位人員未報明單位名稱或自己姓氏。

**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 22 日 10 時 41 分	臺北 總 機 45	95	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。	業務單位結束通話時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並未讓來電者先掛電話。
	保育 事 業 組 50		業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，針對所詢問問題，能具體明確答復，解說詳盡，接話時態度熱誠。	

**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 20 日 10 時 19 分	臺 中 總 機 44	98	總機人員電話鈴聲 2 聲即接聽電話，清晰報明機關名稱過濾來電者問題，確認洽辦單位，接聽態度語調謙和、熱誠。	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。  業務單位人員，接聽語氣可再熱誠一點。
	工 程 事 務 組 54		承辦人不在，代接電話人員電話鈴響 2 聲即接聽，清晰報明單位名稱針對所詢問題，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理，結束通話時有說「再見」禮貌性用語。	

**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 3 日 10 時 15 分	臺 中 總 機 45	94	<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，針對所詢問問題，能具體明確答復，解說詳盡。</p>	<p>業務承辦人結束時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並未讓來電先掛電話。接聽語氣可再熱誠一點。</p>
	水 利 行 政 組 49			

**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 9 日 14 時 45 分	臺 中 總 機 43	92	總機人員在 2 聲內迅速接聽電話，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。	業務承辦人結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
	土 地 管 理 組 49		業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，針對所詢問問題，能具體明確答復，解說詳盡。	結束時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並未讓來電先掛電話。接聽語氣可再熱誠一點。



**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 30 日 16 時 50 分	臺 中 總 機 43	93	總機人員接聽電話時問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接單位及分機號碼，結束時道其他禮貌性結束語，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。	總機人員於響鈴 4 聲接聽電話應可更快速。  業務單位電話鈴響 3 聲接聽電話應可更快速。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。
	河 川 勘 測 隊 50		業務單位接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，非業務承辦人逕為簡單答復，無法即時處理（承辦人員正公出），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。結束時，有說「再見」禮貌性用語。	

**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 6 日 10 時 20 分	臺 北 總 機 42	91	總機人員接聽電話，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。	總機人員電話鈴響 3 聲接聽電話應可更快速。結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
	水 利 防 災 中 心 49		業務單位能在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，針對所詢問問題，能具體明確答復，解說詳盡。	結束時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並未讓來電先掛電話。接聽語氣可再熱誠一點。

**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 30 日 14 時 45 分	臺 北 總 機 42	96	總機人員於響鈴 2 聲後迅速接聽電話並問好，接聽時，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，結束時道其他禮貌性結束語，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。	總機人員接話時未清晰報明單位。
	資 訊 室 54		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，業務承辦人仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。結束時，有說「再見」禮貌性用語。	業務承辦人接聽語氣可再熱誠一點。

**經濟部水利署 112 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
112 年 2 月 24 日 10 時 00 分	臺 中 總 機 39	89	總機人員接聽時有說「您好」，能過濾來電者陳述確認洽辦單位並告知轉接電話之分機號碼，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。接話時未清晰報明單位，結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
	秘 書 室 50		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。	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。

**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 10 日 10 時 45 分	臺 中 總 機 44	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。	總機人員轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。  業務單位人員結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
	人 事 室 53		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，語調熱誠。	

**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 10 日 11 時 10 分	臺 中 總 機 44	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。	總機人員接聽語調平淡，接聽態度可再熱誠些。
	主 計 室 53		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，語調熱誠。	

**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 15 日 10 時 0 分	臺 中 總 機 39	87	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。	未告知將轉接電話之分機號碼即行轉機，轉接電話時未說「幫你轉接，請稍候」，結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
	政 風 室 48		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。	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，解說尚可應可更詳盡一些。

**經濟部水利署 112 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
112 年 3 月 30 日 16 時 28 分	臺 中 總 機 45	99	總機人員於響鈴 2 聲後迅速接聽電話並問好，接聽時，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接單位及分機號碼，結束時道其他禮貌性結束語，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。	業務承辦人語調可更熱誠些。
	國 會 組 54		業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，業務承辦人對所詢問題，能說明清楚。結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電先掛電話。	