

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 6 月 5 日 11 時 0 分	臺 北 總 機 43	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，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。 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	綜 合 企 劃 組 54		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。	

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 4 月 18 日 15 時 50 分	臺 北 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。 結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
	水 文 技 術 組 53		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。	

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 6 月 19 日 10 時 45 分	臺 中 總 機 42 水 源 經 營 組 50	92	<p>總機人員電話鈴響 2 聲即迅速接聽電話，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。</p> <p>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。</p>	<p>總機人員未清晰報明單位。</p> <p>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。</p>

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 5 月 22 日 10 時 41 分	臺 中 總 機 45 河 川 海 岸 組 50	95	<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>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。</p>

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 5 月 31 日 09 時 30 分	臺 北 總 機 43	92	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。	總機人員接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。
	保 育 事 業 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 112 年 4-6 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 5 月 19 日 10 時 00 分	臺 中 總 機 43	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。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，接話時態度熱誠。</p>	<p>總機人員接話結束時，未說「再見」等禮貌性用語。</p> <p>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。</p>
	工 程 事 務 組 50			

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 6 月 13 日 14 時 50 分	臺 中 總 機 43	92	<p>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。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	水 利 行 政 組 49			

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 6 月 17 日 15 時 17 分	臺 中 總 機 45 土 地 管 理 組 54	99	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>業務單位接聽語氣可再熱誠一點。</p>

經濟部水利署 112 年 4-6 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 6 月 17 日 11 時 58 分	臺 中 總 機 39	89	總機人員於響鈴 2 聲後接聽電話接聽時，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，请稍候」，接聽態度謙和熱誠。	總機人員接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名（氏），未說「您好」、「早安」等問候語。
	河 川 勘 測 隊 50		業務單位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，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。語調謙和。	

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 6 月 13 日 11 時 30 分	臺 北 總 機 45 水 利 防 災 中 心 54	99	<p>總機人員於響鈴 2 聲後迅速接聽電話，清晰報明機關名稱並問好，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，请稍候」，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，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。</p>	接聽語氣可再熱誠一點。

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 5 月 10 日 11 時 10 分	臺 中 總 機 44 資 訊 室 53	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，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>結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p>

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 6 月 16 日 15 時 25 分	臺 中 總 機 40	91	總機人員接聽時先報明機關名稱及說「您好」，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接電話時說「幫你轉接，请稍候」，接聽態度語調謙和。	總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。結束時未道再見或其他禮貌性結束語
	秘 書 室 51		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，接聽態度語調謙和。	業務單位鈴響 4 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。

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 5 月 16 日 10 時 00 分	臺 北 總 機 43 人 事 室 55	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>	總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 6 月 1 日 16 時 06 分	臺 中 總 機 44	96	總機人員接聽時清晰報名單及有說「您好」問候語。能過濾來電者陳述確認洽辦單位轉接電話時，有告知將轉接電話之分機號並有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽態度語調謙和、熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	主 計 室 52		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。並明確答復所詢問題，接聽態度語調謙和、熱誠。	業務單位鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 5 月 9 日 10 時 0 分	臺 中 總 機 45 政 風 室 51	96	<p>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，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能解說詳盡，具體、明確答復，語調熱誠。</p>	<p>業務單位人員鈴響 4 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。</p>

**經濟部水利署 112 年 4-6 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 5 月 10 日 10 時 45 分	臺 中 總 機 44 國 會 組 53	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>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。</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> <p>結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p>