

**經濟部水利署 112 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
112 年 8 月 15 日 10 時 45 分	臺 北 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，語調謙和熱誠。	總機人員轉接時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	綜 合 企 劃 組 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。	業務單位人員接聽態度應可更謙和、熱誠。

**經濟部水利署 112 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
112 年 8 月 15 日 11 時 10 分	臺 北 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。
	水 文 技 術 組 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。	業務單位人員接聽態度應可更謙和、熱誠。

**經濟部水利署 112 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
112 年 8 月 23 日 10 時 00 分	臺 中 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。
	水 源 經 營 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 112 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
112 年 8 月 17 日 10 時 00 分	臺 中 總 機 43 河 川 海 岸 組 52	95	<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，語調謙和。</p> <p>業務單位人員電話鈴響 2 聲即接聽，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，語調熱誠。</p>	<p>結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>未報明單位名稱或自己姓氏。</p>

**經濟部水利署 112 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
112 年 8 月 23 日 10 時 00 分	臺 北 總 機 45 保 育 事 業 組 51	96	<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>業務單位接聽電話時清晰報明機關名稱並問好，非承辦人能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。</p>	<p>鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>

**經濟部水利署 112 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
112 年 8 月 23 日 10 時 30 分	臺 中 總 機 45 工 程 事 務 組 50	95	<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>業務單位在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，非承辦人能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。</p>	<p>未報明單位名稱或自己姓氏。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>

**經濟部水利署 112 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
112 年 8 月 28 日 16 時 8 分	臺 中 總 機 42	95	<p>總機人員電話鈴響 2 秒即迅速接聽電話，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>未說「您好」、「早安」等問候語。</p>
	水 利 行 政 組 53		<p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，業務承辦單位解說詳盡，具體、明確答復。</p>	<p>接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>

**經濟部水利署 112 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
112 年 9 月 23 日 8 時 53 分	臺 中 總 機 45 土 地 管 理 組 50	95	<p>總機人員電話鈴響 2 秒即迅速接聽電話，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。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，清晰報明單位名稱，業務承辦人仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，詳細答復所詢問題。語調謙和、熱誠。</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 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
112 年 7 月 25 日 16 時 00 分	新 店 總 機 44	93	<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>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，結束時，有說「再見」禮貌性用語。</p>	<p>鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>對來電者所詢問問題，應可解說更詳盡一些。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
	水利防 災組 (水利防 災中心) 49			

**經濟部水利署 112 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
112 年 8 月 13 日 14 時 23 分	臺 北 總 機 42	95	總機人員清晰報明單位並問好，接聽時，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，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 3 聲後接聽電話，接聽電話可更快速。結束時未道其他禮貌性結束語。
	資 訊 室 53		業務單位能在電話鈴響 2 聲內接聽電話，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。	接聽態度應可更謙和、熱誠。

**經濟部水利署 112 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
112 年 8 月 16 日 9 時 32 分	臺 中 總 機 44	95	<p>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，請稍候」，接聽態度語調謙和。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	秘 書 室 51			

經濟部水利署 112 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
112 年 9 月 26 日 14 時 46 分	臺 中 總 機 37	86	總機人員轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」，結束時道其他禮貌性結束語，接聽態度謙和熱誠。	總機人員於響鈴 6 聲後接聽電話，接聽電話可更快速。未說「您好」、「早安」等問候語。未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	人 事 室 49		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(承辦人員不在位置上)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。語調謙和。	業務單位在電話鈴響 3 聲接聽電話，應可更快速。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。

**經濟部水利署 112 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
112 年 8 月 17 日 8 時 30 分	臺 中 總 機 42	96	總機人員接聽電話並問好，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。	鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	主 計 室 54		業務單位接聽電話，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。語調謙和。	鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署 112 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
112 年 9 月 13 日 16 時 00 分	臺 中 總 機 45 政 風 室 50	95	<p>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。</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>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。</p>

**經濟部水利署 112 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
112 年 9 月 11 日 15 時 30 分	臺 中 總 機 41 國 會 組 49	90	<p>總機人員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。</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>鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。語調平淡，態度尚佳。（接聽語氣可再熱誠一點。）</p> <p>對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>