



**經濟部水利署 113 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	優點	待改進事項
113 年 5 月 14 日 11 時 00 分	臺 北 總 機 44  水 文 技 術 組 53	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。接話時之態度語調謙和、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>業務單位人員結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p>

**經濟部水利署 113 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	優點	待改進事項
113 年 6 月 5 日 10 時 30 分	臺 中 總 機 44  水 源 經 營 組 54	<p>總機人員於電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p>

**經濟部水利署 113 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	優點	待改進事項
113 年 5 月 16 日 16 時 11 分	臺 中 總 機 45  河 川 海 岸 組 53	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時，清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>

**經濟部水利署 113 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	優點	待改進事項
113 年 5 月 6 日 13 時 53 分	臺 北 總 機 42  保 育 事 業 組 53	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員未能過濾來電者問題及確認洽辦單位。</p> <p>業務單位接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>

**經濟部水利署 113 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	優點	待改進事項
113 年 4 月 16 日 10 時 30 分	臺 中 總 機 42  工 程 事 務 組 52	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員接聽電話未說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>業務承辦人接聽電話未清晰報明單位。</p>

**經濟部水利署 113 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	優點	待改進事項
113 年 6 月 19 日 15 時 5 分	臺 中 總 機 44  水 利 行 政 組 54	<p>總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p>

**經濟部水利署 113 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	優點	待改進事項
113 年 6 月 20 日 9 時 5 分	臺 中 總 機 44	總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	土 地 管 理 組 54	承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。  業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。	



**經濟部水利署 113 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	優點	待改進事項
113 年 5 月 22 日 11 時 10 分	臺 北 總 機 43  水 利 防 災 組 53	<p>總機人員於電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時，清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>

**經濟部水利署 113 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	優點	待改進事項
113 年 5 月 13 日 14 時 20 分	臺 北 總 機 41  資 訊 室 52	<p>總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。轉接時，說禮貌用語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響 3 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。通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位接聽電話未報明單位名稱或自己姓氏。</p>

**經濟部水利署 113 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	優點	待改進事項
113 年 6 月 4 日 16 時 3 分	臺 中 總 機 45  秘 書 室 49	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位接聽電話未清晰報明單位。接聽電話未說「您好」、「早安」等問候語。</p>

**經濟部水利署 113 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	優點	待改進事項
113 年 6 月 20 日 16 時 20 分	臺 中 總 機 42  人 事 室 50	<p>總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>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。</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 113 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	優點	待改進事項
113 年 6 月 11 日 11 時 13 分	臺 中 總 機 45  主 計 室 50	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。接話時之態度語調謙和、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 113 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	優點	待改進事項
113 年 4 月 17 日 15 時 00 分	臺 中 總 機 45  政 風 室 49	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時，清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>鈴響 4 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 113 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	優點	待改進事項
113 年 5 月 22 日 10 時 45 分	臺 中 總 機 45  國 會 組 52	<p>總機人員於電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時，清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位人員鈴響 5 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>