

**經濟部水利署 108 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
108 年 11 月 7 日 10 時 40 分	台北 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。	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。
	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，結束通話時有道再見，語調熱誠。	

**經濟部水利署 108 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
108 年 12 月 24 日 11 時 25 分	台北 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。
	水文 技術 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 108 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
108 年 11 月 20 日 15 時 15 分	台 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。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	水 源 經 營 組 53		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 108 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
108 年 10 月 9 日 10 時 47 分	台 中 總 機 42	92	<p>總機人員接聽時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，請稍候」等禮貌用語，並告知將轉接之單位，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽並報名單位名稱，詳盡答覆所詢問題，結束時有道再見並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽數度仍有改善空間，於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p> <p>業務承辦人接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」問候語。</p>
	河 川 海 岸 組 50			

**經濟部水利署 108 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
108 年 12 月 24 日 15 時 00 分	新店 總 機 42	95	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述並確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」並告知將轉接之單位，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。
	保育 事 業 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，結束通話時有道再見，語調熱誠。	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。

**經濟部水利署 108 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
108 年 12 月 24 日 11 時 10 分	台 中 總 機 43 工 程 事 務 組 47	90	<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>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，語調謙和。</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，針對所詢問題僅簡單答覆，於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>

**經濟部水利署 108 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
108 年 11 月 29 日 15 時 42 分	台中 總機 41	94	總機人員接聽並問好，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，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽電話時未報明機關名稱。
	水利 行政組 53		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。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

**經濟部水利署 108 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
108 年 12 月 2 日 10 時 23 分	台中 總 機 45	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，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，結束通話時有道再見，語調熱誠。</p>	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。
	土 地 管 理 組 53			

**經濟部水利署 108 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
108 年 12 月 16 日 15 時 45 分	台北 總機 42	94	總機人員鈴響 2 聲接聽並問好，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，語調謙和。	總機人員接聽電話時未報明機關名稱。
	防災 中心 52		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，有請來電者留下電話號碼，俾進一步處理；結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。	非業務承辦人鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題僅簡單答覆。

**經濟部水利署 108 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
108 年 10 月 23 日 16 時 05 分	台中 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。
	河川 勘 測 隊 55		業務單位人員鈴響 1 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 108 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
108 年 12 月 5 日 14 時 30 分	台 中 總 機 43	96	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 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	國 會 組 53		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 108 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
108 年 12 月 13 日 10 時 15 分	台 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。
	資 訊 室 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 108 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
108 年 12 月 16 日 15 時 0 分	台 中 總 機 40 人 事 室 53	93	<p>總機人員接聽並問好，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。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽電話時未報明機關名稱，轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接。</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 108 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
108 年 11 月 24 日 10 時 09 分	台 中 總 機 40 主 計 室 55	95	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時告知將轉接之單位分機號碼，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>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，轉接時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時也未道再見或其他禮貌性結束語。</p>

**經濟部水利署 108 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
108 年 12 月 25 日 11 時 00 分	台 中 總 機 43	95	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和熱誠。	總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。
	秘 書 室 52		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	業務單位人員針對所詢問問題僅簡單說明，建議可再解說詳盡些。

**經濟部水利署 108 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
108 年 12 月 2 日 14 時 40 分	台 中 總 機 43	96	<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，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和熱誠。</p> <p>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。</p>	<p>總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	政 風 室 53			