

## 經濟部水利署 108 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
108 年 2 月 19 日 11 時 0 分	臺 北 總 機 40	95	<p>總機人員在 2 秒內迅速接聽電話，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題，確認洽辦單位，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，詳盡回復所詢問題，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員未告知將轉接之分機號碼，且轉接電話時未說「請稍候幫您轉接」禮貌性用語即行轉接；結束通話時未道再見，或其他禮貌性結束語。</p>
	綜 合 企 劃 組 55			

## 經濟部水利署 108 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
108 年 3 月 8 日 15 時 50 分	臺 北 總 機 43	92	<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>非業務承辦人鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。</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>非業務承辦人接聽電話，無法即時處理問題，應請來電者稍後再撥或留下電話號碼，俾進一步處理。</p>
	水 文 技 術 組 49			

## 經濟部水利署 108 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
108 年 3 月 20 日 16 時 10 分	臺 中 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，語氣謙和熱誠。</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，並讓來電先掛電話，語調熱誠。</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>
	水 源 經 營 組 55			

## 經濟部水利署 108 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
108 年 2 月 22 日 15 時 50 分	臺 中 總 機 45	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，並告知將轉接之分機號碼，轉接時說「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。</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。</p>	<p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時態度可再熱誠些。</p>
	河 川 海 岸 組 52			

## 經濟部水利署 108 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
108 年 3 月 20 日 10 時 3 分	新店 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，語氣謙和熱誠。</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>	<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>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
	保育 事業 組 53			

## 經濟部水利署 108 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
108 年 3 月 22 日 10 時 7 分	臺 中 總 機 44	91	<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」等禮貌性用語，結束通話時有道再見。</p>	<p>總機人員接話時態度可再熱誠些。</p> <p>業務單位人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名，接話時語調平淡，可再熱誠些。</p>
	工 程 事 務 組 47		<p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，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。</p>	

## 經濟部水利署 108 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
108 年 3 月 21 日 10 時 37 分	臺 中 總 機 41	94	<p>總機人員接聽時先問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，針對所詢問題具體明確答復，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，接聽時未報明機關名稱。</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>
	水 利 行 政 組 53			

## 經濟部水利署 108 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
108 年 3 月 21 日 11 時 30 分	臺 中 總 機 45	99	<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，並告知將轉接之分機號碼，轉接時說「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。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	業務單位人員接聽時語調平淡可熱誠些。
	土 地 管 理 組 54			



## 經濟部水利署 108 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
108 年 3 月 25 日 16 時 37 分	臺 中 總 機 40	93	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並告知承辦單位之電話號碼。	總機人員鈴響 4 聲接聽，應改進接聽速度，結束時未道再見等禮貌性結束語，語調平淡可熱誠些。
	河 川 勘 測 隊 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 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
108 年 3 月 18 日 10 時 50 分	臺 北 總 機 44	98	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述並確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接」，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之分機號碼或業務單位即行轉接。  業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	防 災 中 心 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 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
108 年 3 月 25 日 15 時 10 分	臺 中 總 機 39	94	總機人員鈴響 2 聲接聽，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，轉接時說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，接聽態度謙和熱誠。	總機人員接聽時未報明機關名稱亦未問好。
	資 訊 室 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。	

## 經濟部水利署 108 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
108 年 1 月 3 日 15 時 0 分	臺 中 總 機 45	94	<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>業務單位人員接聽時先報明單位名稱，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>業務承辦人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時未說您好或早安等問候語。</p>
	秘 書 室 49			

## 經濟部水利署 108 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
108 年 2 月 22 日 15 時 0 分	臺 中 總 機 42	97	總機人員接聽時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。	總機電話鈴聲響 4 聲接聽電話，接聽速度仍有改善空間，轉接時未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	人 事 室 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡回復所詢問題，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 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
108 年 3 月 25 日 11 時 0 分	臺 中 總 機 42	90	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，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，於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。
	主 計 室 48		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。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時態度平淡，可再熱誠些。

## 經濟部水利署 108 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
108 年 2 月 29 日 10 時 23 分	臺 中 總 機 41	96	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，結束時有道再見，語調熱誠。	總機人員接聽時未報明機關名稱，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	政 風 室 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡回復所詢問題，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 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
108 年 3 月 25 日 16 時 30 分	臺 中 總 機 42	86	總機人員接聽時先報名機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接分機號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽態度謙和熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。
	國 會 組 44		非業務承辦人鈴響 2 聲接聽並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。	非業務承辦人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名，針對所詢問題無法即時處理，僅說明承辦人出差。