

經濟部水利署 105 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
105 年 6 月 21 日 9 時 41 分	臺北 總 機 44	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」且告知將轉接之單位名稱，結束時有道再見。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明單位名稱，具體答復所詢問題，結束時有說再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>總機人員語調平淡，可更熱誠些。</p> <p>業務單位人員接聽時僅先報明單位名稱，未說「您好」等問候語。</p>
	綜合 企 劃 組 50			

經濟部水利署 105 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
105 年 6 月 27 日 11 時 43 分	臺 北 總 機 43	94	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」，並告知將轉接之分機號碼，語調謙和。	總機人員於通話結束時，未說「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
	水 文 技 術 組 51		業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明單位名稱並問好，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 105 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
105 年 6 月 22 日 10 時 48 分	臺 中 總 機 43	88	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，有告知將轉接之單位，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時，先報明單位並說問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員於通話結束時，未說「再見」等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，語調平淡可熱誠點。由非業務承辦人代接，無法即時處理，僅說「請稍候再撥」。</p>
	水 源 經 營 組 45			

經濟部水利署 105 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
105 年 4 月 30 日 10 時 25 分	臺 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，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」且告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，語調平淡可熱誠些。
	河 川 海 岸 組 52		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡解說所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	

經濟部水利署 105 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
105 年 6 月 6 日 14 時 20 分	新店 總機 43	88	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題並確認承辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接。
	保育 事業 組 45		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	業務單位人員簡單答復詢問問題，說明可詳盡些，語調平淡可更熱誠些。

經濟部水利署 105 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
105 年 6 月 6 日 11 時 18 分	臺 中 總 機 45	80	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報名機關名稱並問好，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」，並告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見，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，結束時有道再見。</p>	<p>業務單位人員鈴響 9 聲接聽，請改進接聽速度，簡單答復所詢問題，說明可詳盡些，語調急躁宜謙和些。</p>
	工 程 事 務 組 35			

經濟部水利署 105 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
105 年 5 月 23 日 10 時 30 分	臺 中 總 機 45	98	<p>總機人員鈴響 1 聲迅速接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」且告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，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，詳盡解說所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度。</p>
	水 利 行 政 組 53			

經濟部水利署 105 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
105 年 5 月 23 日 9 時 10 分	臺 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，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」且告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見，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，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	<p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度。</p>
	土 地 管 理 組 53			

經濟部水利署 105 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
105 年 6 月 17 日 16 時 40 分	臺 中 總 機 42	91	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，告知主辦業務單位之電話，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員接聽電話時未先報名機關名稱，僅說「您好」問候語。
	河 川 勘 測 隊 49		業務單位人員接聽時先報明單位名稱，明確答復所詢問題，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 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時僅報明單位名稱未說「您好」等問候語。

經濟部水利署 105 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
105 年 4 月 9 日 13 時 55 分	臺北 總機 45	95	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」且告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見，語調謙和熱誠。	業務單位人員接聽電話時未先報名單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。
	防災 中心 50		業務單位人員鈴響 2 聲接聽並問好，具體詳盡答復所詢問題，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 105 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
105 年 6 月 21 日 10 時 5 分	臺 中 總 機 43	90	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之分機號碼及承辦人姓名，結束時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，接聽時先報明單位名稱，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>業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語，簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。</p>
	資 訊 室 47			

經濟部水利署 105 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
105 年 5 月 26 日 15 時 20 分	臺 中 總 機 41	83	<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」。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽並問好，具體答復所詢問題。</p>	<p>總機人員轉接電話時未告知將轉接之分機號碼或業務單位即行轉接，通話結束時未道再見等禮貌性結束語，接聽語調平淡，可再熱誠些。</p> <p>業務單位人員接聽時未先報明單位名稱，僅說「您好」問候語，結束時未道「再見」等禮貌性用語，接聽語調平淡，可再熱誠些。</p>
	秘 書 室 42			

**經濟部水利署 105 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
105 年 6 月 15 日 11 時 11 分	臺 中 總 機 43	93	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」且告知將轉接之分機號碼，語調謙和。	總機人員通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
	人 事 室 50		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，接聽時先報明單位名稱並問好結束時有道再見，語調謙和。	

經濟部水利署 105 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
105 年 6 月 14 日 9 時 20 分	臺 中 總 機 44	83	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」且告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改進空間。</p> <p>業務單位人員接聽時說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名(氏)，且未說「您好」等問候語，語調急躁宜謙和些。</p>
	主 計 室 39			

經濟部水利署 105 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
105 年 6 月 14 日 10 時 35 分	臺 中 總 機 45	95	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」且告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電先掛電話。</p>	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，接聽語調平淡，可更熱誠些。
	政 風 室 50			

經濟部水利署 105 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
105 年 6 月 6 日 15 時 5 分	臺 中 總 機 39	88	總機人員接聽時先問好，能過濾來電者簡述並確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接，請稍後」且告知將轉接之單位，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時，未報明機關名稱，僅說「您好」問候語，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	國 會 組 49		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。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時未報明機關名稱，僅說「您好」問候語。