

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 10 月 12 日 16 時 39 分	臺北 總 機 44	90	<p>總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並說您好，接受來電者簡單陳述並予過濾確認洽辦單位，告知將轉接之組室，轉接時有說「幫您轉接，請稍後」，通話結束時，有說禮貌性用語，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱，結束時有說再見，接聽語調謙和、熱誠，具體明確答復所詢問題，並主動提供相關資訊給民眾了解。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改進空間。</p> <p>業務單位人員鈴響 6 聲才接聽電話，請改善接聽速度，接聽電話時未說「您好」等問候語。</p>
	綜合企劃組 46			
104 年 10 月 27 日 11 時 42 分	臺北 總 機 42	93	<p>總機人員接聽電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾確認洽辦單位，轉接時有告知將轉接之分機號碼並說幫您轉接，結束時有道再見，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並說您好，通話結束時，有說「謝謝」，接聽語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員接聽電話時，未報明機關名稱，僅說「您好」問候語。</p> <p>業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可再詳盡點。</p>
	綜合企劃組 51			

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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		
104 年 10 月 7 日 9 時 33 分	臺北 總 機 43	89	<p>總機人員鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並說您好，接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位，且告知將轉接電話之組室，轉接時有說「幫您轉接，請稍後」，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員於通話結束時有說再見，接聽語調謙和、熱誠。業務單位人員解說詳盡，具體明確答復所詢問題，同時表示若有問題可以先直接找他聯繫釋疑。</p>	<p>總機人員於通話結束時，未道「再見」等禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員鈴響 6 聲才接聽電話，請改善接聽速度。接聽電話時，未先報明單位名稱，僅說「您好」問候語。</p>		
	水文 技 術 組 46				104 年 11 月 6 日 10 時 20 分	臺北 總 機 45
104 年 11 月 6 日 10 時 20 分	臺北 總 機 45	98	<p>總機人員鈴響 1 聲即接聽，先報明機關名稱並問好，接受來電者陳述確認洽辦單位，轉接電話告知分機號碼且說「幫您轉接，請稍候」，結束通話時有說禮貌性用語，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲即接聽，接聽電話迅速，接話時，先清晰報明單位名稱並說您好，結束時有說再見，接聽語調謙和。</p>	<p>業務單位人員對所詢問題簡單說明，解說可再詳盡點。</p>		
	水文 技 術 組 53					

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 11 月 5 日 10 時 5 分	臺中總機 45	96	<p>總機人員鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接電話時說「幫您轉接，請稍候」，結束通話時有說禮貌性用語，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲即接聽，先報明單位名稱並說您好，結束時有說再見，接聽語調謙和、熱誠。</p>	業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可再具體詳盡些。
	水源經營組 51			
104 年 11 月 12 日 16 時 0 分	臺中總機 45	97	<p>總機人員鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並說您好，接受來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接電話時，說「幫您轉接」並告知將轉接電話之分機號碼，通話結束時有道再見，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話迅速，先報明單位名稱並說您好，完整回答所詢問題，通話結束時，有說「再見」及有問題請再次來電等禮貌性用語，並讓來電者先掛電話。</p>	業務單位人員語調平淡，可以更熱誠一些。
	水源經營組 52			

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 9 月 15 日 10 時 0 分	臺中總機 41	91	總機人員鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並問好，過濾來電者問題以確認洽辦單位，轉接電話時，有說「幫您轉接」禮貌用語。	總機人員於轉接電話時，未告知將轉接之分機號碼即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性用語，語調平淡，可更熱誠一點。
	河川海岸組 50		業務單位人員鈴響 2 聲內即聽電話，通話結束時有說再見，並讓來電者先掛電話，接聽語調謙和、熱誠，對所詢問題都能具體明確答復。	業務單位人員接聽電話時，未報明單位名稱，僅說「您好」問候語。
104 年 10 月 22 日 15 時 20 分	臺中總機 37	91	總機人員接聽電話時先問好，過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接電話時，有說「幫您轉接，请稍候」禮貌用語。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度有改善空間，接聽電話時未先報明機關名稱，轉接時未告知分機號碼即行轉接，結束時未道「再見」等禮貌性結束語，接聽語調平淡，可再熱誠一點。
	河川海岸組 54		業務單位人員鈴響 2 聲即接聽，先報明單位名稱並問好，結束時有說再見，且讓來電者先掛電話，接聽語調熱誠。	業務單位人員對所詢問題解說可更詳盡一點。

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 10 月 8 日 9 時 15 分	新店總機 38	93	<p>總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並說您好，轉接時有道「幫您轉接，請稍候」禮貌用語。</p> <p>業務單位人員電話鈴響 2 聲內即接聽，先報明單位名稱並說您好，結束電話時有道再見，接聽語調熱誠，對所詢問題解說詳盡，具體答復。</p>	<p>總機人員於轉接電話時，未告知將轉接之分機號碼即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性用語，接聽語調平淡，可再熱誠一點。</p>
	保育事業組 55			
104 年 10 月 29 日 10 時 8 分	新店總機 43	94	<p>總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並問好，能先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」禮貌用語，結束時有道再見，接聽語調熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲即接聽並問好，結束時有說再見，並讓來電者先掛電話</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度有改善空間。</p> <p>業務單位人員語調可再熱誠些，對所詢問題解說可更具體詳盡。</p>
	保育事業組 51 分			

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 9 月 15 日 14 時 31 分	臺 中 總 機 42	97	<p>總機人員鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱，接受來電者簡單陳述確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」之禮貌用語且道再見，接聽語調熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲即接聽，先清晰報明單位名稱並說您好，結束時有道再見，且讓來電者先掛電話，接聽語調謙和、熱誠，對提問解說詳盡，具體答復。</p>	<p>總機人員接聽電話時，未說「您好」問候語。</p>
	工 程 事 務 組 55			
104 年 10 月 26 日 15 時 4 分	臺 中 總 機 42 分	89	<p>總機人員在 2 聲內迅速接聽電話，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」禮貌用語，結束時有道再見，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員於通話結束時有說再見，並讓來電者先掛電話，對所詢問題解說詳盡。</p>	<p>總機人員接聽電話時，未報明機關名稱，僅說「您好」問候語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時未報明單位名稱，僅說「您好」問候語，接聽語調可更熱誠點。</p>
	工 程 事 務 組 47			

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 9 月 15 日 11 時 6 分	臺中總機 44	99	總機人員鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並說您好，接受來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」之禮貌用語，結束時有道再見，接聽語調熱誠。	總機人員於轉接電話時，未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	水利行政組 55		業務單位人員鈴響 2 聲即接聽，先報明單位名稱並說您好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，接聽語調謙和、熱誠，對提問解說詳盡，明確答復。	
104 年 10 月 21 日 10 時 45 分	臺中總機 42	89	總機人員在 2 聲內迅速接聽電話，過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之業務承辦人員姓氏，轉接時，有說「幫您轉接吃，請稍候」禮貌用語，結束時有道再見，接聽語調謙和、熱誠。	總機人員接聽電話時，未報明機關名稱，僅說「您好」問候語。  業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽電話時未報明單位名稱，僅說「您好」問候語，語調平淡可再熱誠些，對所詢問題解說可更詳盡點。
	水利行政組 47		業務單位人員於通話結束時有說再見，並讓來電者先掛電話。	

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 9 月 16 日 9 時 56 分	臺中總機 39	94	總機人員鈴響 2 聲即接聽，先接受來電者簡單陳述並確認洽辦單位，轉接電話時，有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接電話之業務單位人員姓名，結束時有道再見。	總機人員接聽電話時，未報明機關名稱，且未說「您好」問候語。
	土地管理組 55		業務單位人員鈴響 2 聲即接聽，先報明單位並說您好，結束時有道再見且讓來電先掛電話，接聽語調謙和、熱誠。對所詢問題解說詳盡，能具體、明確答復。	
104 年 10 月 8 日 14 時 20 分	臺中總機 40	88	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並問好，接受來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」問候語，接聽語調熱誠。	總機人員於轉接電話時，未告知將轉接之分機號碼即行轉接，結束時未說「再見」等禮貌性結束用語。
	土地管理組 48		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱，通話結束時有說再見，接聽語調謙和、熱誠，對所詢問題解說詳盡。	



## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 10 月 8 日 10 時 5 分	臺中總機 38	89	<p>總機人員接聽電話時，先接受來電者簡單陳述確認洽辦單位，並告知將轉接之業務單位人員號碼，接聽語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並說您好，結束時，有說再見，對所詢問題解說詳細具體，且明確告知業務之洽辦場所與作業程序。</p>	<p>總機人員接聽電話時，未報明機關名稱，僅說「您好」問候語，結束時未說「再見」等禮貌性結束用語。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲才接聽，接聽速度有改善空間，接聽時語調平淡，可更熱誠些。</p>
	河川勘測隊 51			
104 年 10 月 23 日 16 時 20 分	臺中總機 45	95	<p>總機人員接聽電話迅速，接聽電話時先報明機關名稱並問好，接受來電者陳述確認洽辦單位，結束通話時有說再見，並告知業務單位人員聯絡電話號碼，並說「幫您轉接，請稍後」禮貌用語，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並問好，結束時有說再見。</p>	<p>業務單位人員語調平淡，可更熱誠點，對所詢問題解說可再詳盡些。</p>
	河川勘測隊 50			

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 10 月 13 日 11 時 20 分	臺北 總 機 42	92	總機人員鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題，並告知「幫您轉接，請稍後」禮貌用語，通話結束時有道再見。	總機人員語調平淡，可再熱誠一點，未告知將轉接之分機號碼即行轉接。  業務單位人員接聽電話時，未報明單位名稱，僅說「您好」問候語。
	水利 防 災 中 心 50		業務單位人員於通話結束時有說再見，接聽語調謙和、熱誠，對所詢問題詳盡解說。	
104 年 10 月 21 日 11 時 0 分	臺北 總 機 43	96	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並說您好，接受來電者簡單陳述並予過濾確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語並告知將轉接之業務單位人員，通話結束時有道禮貌性用語。	總機人員語調平淡，可再熱誠些。  業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，對所詢問題解說可更詳盡些。
	水利 防 災 中 心 53		業務單位人員接聽電話時，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，接聽語調謙和、熱誠。	

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 10 月 15 日 11 時 3 分	臺北總機 41	94	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之分機號碼，轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」禮貌語。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。  業務單位人員語調平淡，可再熱誠些。
	資訊室 53		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並問好，結束時有道再見，雖非業務承辦人，但對所詢問題能解說詳盡且具體答復。	
104 年 10 月 19 日 15 時	臺北總機 42	95	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並說您好，接受來電者簡單陳述並予過濾確認洽辦單位，並告知將轉接之業務單位人員，轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，接聽語調謙和、熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。  業務單位人員對所詢問題僅簡單答復，解說可再詳盡點。
	資訊室 53		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並說您好，結束時有道再見，並讓來電先掛電話，接聽語調謙和、熱誠。	

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 10 月 29 日 14 時 25 分	臺 中 總 機 44	94	<p>總機人員鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並問好，接受來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道再見，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並說您好，結束時有道再見，且讓來電者先掛電話，對所詢問題解說詳盡。</p>	<p>總機人員於轉接電話時，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，接話時語調平淡，可再熱誠一些。</p>
	秘 書 室 50			
104 年 11 月 5 日 11 時 0 分	臺 中 總 機 44	99	<p>總機人員鈴響 2 聲即接聽，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，結束時有道再見。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲迅速接聽，先報明單位名稱並說您好，結束時有道再見，接聽語調熱誠，對所詢問題解說詳盡。</p>	<p>總機人員語調平淡，態度尚佳，可更熱誠點。</p>
	秘 書 室 55			

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 10 月 29 日 15 時 20 分	臺北 總 機 43	93	<p>總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並說您好，接受來電者簡單陳述並予過濾確認洽辦單位，並告知將轉接之業務單位人員，轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱，結束時有道再見，並讓來電先掛電話，接聽語調謙和、熱誠，對所詢問題之相關作業程序及主管法規說明詳盡。</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>業務單位人員接聽電話時，未說「您好」等問候語。</p>
	人事室 50			
104 年 11 月 7 日 11 時 20 分	臺北 總 機 40	95	<p>總機人員接聽電話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，轉接時有告知將轉接之課室並說幫您轉接，結束時有道謝謝、再見，接聽語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並說您好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，接聽語調謙和、熱誠，對所詢問題解說詳盡。</p>	<p>總機人員鈴響 5 聲接聽，請改善接聽速度，接聽電話時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。</p>
	人事室 55			

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 10 月 14 日 10 時 15 分	臺中總機 40	93	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並問好，接受來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」，接聽語調熱誠。	總機人員於轉接電話時，未告知將轉接之分機號碼即行轉接，結束時未使用「再見」等禮貌性結束用語。
	主計室 53		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並問好，結束時有說再見，接聽語調謙和、熱忱，對所詢問題解說詳盡、具體明確實。	
104 年 10 月 21 日 16 時 0 分	臺中總機 41	86	總機人員鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並問好，接受來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有道「幫您轉接，請稍候」，並告知將轉接之組室。	總機人員語調平淡，可再熱誠一點，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	主計室 45		業務單位人員對所詢問題解說詳盡，結束時有道再見禮貌性用語。	

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 10 月 7 日 9 時 15 分	臺 中 總 機 44	99	總機人員鈴響 2 聲迅速接聽電話，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知業務承辦人員姓氏，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」，結束時有道再見。	總機人員語調平淡，探度尚佳，可更有熱誠些。
	政 風 室 55		業務單位人員鈴響 1 聲迅速接聽，先報明單位名稱並問好，結束電話時有道「再見」禮貌性用語，接聽語調熱誠，對所詢問題解說詳盡。	
104 年 10 月 20 日 10 時 16 分	臺 中 總 機 43	94	總機人員接聽電話時，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接電話時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接電話之分機號碼，結束時有道再見禮貌性用語。	總機人員鈴響 3 聲接聽電話，接聽速度有改善空間，語調平淡，可再熱誠一些。  業務單位人員鈴響 6 聲接聽，請改善接聽速度。
	政 風 室 51		業務單位人員接聽電話時，先報明單位名稱並問好，結束時有道再見，接聽語調謙和、熱誠。接聽者雖非業務承辦人，但對來電者所詢問題解說詳盡且具體答復。	

## 經濟部水利署 104 年 7-12 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
104 年 10 月 6 日 16 時 20 分	臺 中 總 機 42	85	<p>總機人員鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並說「您好」，接受來電者簡單陳述並予過濾確認洽辦單位，轉接時有告知電話分機號碼，並說「幫你轉接，請稍後」。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲即接聽，先報明單位名稱，結束時有說再見。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性用語且接話語調稍顯急躁。</p> <p>業務單位人員接聽電話時，未說「您好」問候語，且語調平淡，可再熱誠一些，僅對所詢問問題做相關作業程序簡單說明。</p>
	國 會 組 43			
104 年 11 月 6 日 11 時 10 分	臺 中 總 機 42	93	<p>總機人員鈴響 2 聲即接聽，先報明機關名稱並問好，接話時先接受來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有告知將轉接之組室，並說「請稍等，幫您轉接」，接聽語調謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲即接聽，先報明單位名稱並說「您好」，通話結束時，有說「再見」禮貌性用語，能具體答復所詢問問題。</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>業務單位人員語調平淡，可再熱誠些。</p>
	國 會 組 51			