

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 7 日 10 時 16 分	臺北 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>業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明單位名稱，對所詢問題詳盡並具體答復，結束時有說再見，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</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。
	綜合 企 劃 組 50			

經濟部水利署 105 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
105 年 2 月 19 日 14 時 59 分	臺 北 總 機 43	89	總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，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」且告知將轉接單位及分機號碼，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。
	水 文 技 術 組 46		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，語調謙和。	業務人員於通話結束時未說「再見」等禮貌性結束語，簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 29 日 14 時 36 分	臺 中 總 機 45	93	<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、分機號碼及承辦人姓氏，結束時有道再見，語調熱誠。</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>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，接聽語調平淡，簡單答復所詢問題，語調可熱誠點，解說可更詳盡些。</p>
	水 源 經 營 組 48			

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 29 日 9 時 32 分	臺 中 總 機 44	96	<p>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」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，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。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度有改善空間。</p> <p>業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</p>
	河 川 海 岸 組 52			

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 11 日 10 時 30 分	新店 總 機 41	95	總機人員鈴響 2 聲內接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題並確認洽辦單位，轉接時有告知將轉接之分機號碼，語調熱誠。	總機人員轉接時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，通話結束時未說「再見」等禮貌性結束語。
	保育 事 業 組 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體明確答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 9 日 16 時 25 分	臺 中 總 機 41	92	<p>總機人員鈴響 2 聲內迅速接聽並問好，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」，結束時有道再見，語調謙和。</p>	<p>總機人員接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語，轉接時未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接。</p>
	工 程 事 務 組 51		<p>業務單位人員鈴響 2 聲內迅速接聽，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。</p>	<p>業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可再詳盡點，語調平淡，可更熱誠些。</p>

**經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 8 日 10 時 3 分	臺 中 總 機 45	99	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，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。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改進空間。
	水 利 行 政 組 54		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，語調謙和熱誠。	

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 8 日 14 時 1 分	臺 中 總 機 45	93	<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，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 3 聲接聽，接聽速度有改善空間，簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</p>
	土 地 管 理 組 48			

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 21 日 14 時 52 分	臺 中 總 機 44	97	總機人員鈴響 2 聲內迅速接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務單位之電話，結束時有道再見。	總機人員語調平淡，可更熱誠些。
	河 川 勘 測 隊 53		業務單位人員鈴響 2 聲內迅速接聽，先報明單位名稱並問好，明確答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	業務單位人員語調平淡，可更熱誠些。

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 21 日 14 時 38 分	臺 北 總 機 41	91	總機人員鈴響 1 聲內迅速接聽，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」禮貌用語。	總機人員轉接時未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性用語，語調平淡，可再熱誠些。
	防 災 中 心 50		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體回復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，語調平淡，可再熱誠些。

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 10 日 10 時 45 分	臺 中 總 機 39	90	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」禮貌用語。	總機人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，語調平淡，可更熱誠些。
	資 訊 室 51		業務單位人員接聽時先報明單位並問好，清楚說明對所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，語調平淡，可更熱誠些。

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 14 日 16 時 10 分	臺 中 總 機 45	95	<p>總機人員鈴響 2 聲內迅速接聽，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」且告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，語調熱誠。</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，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</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。
	秘 書 室 50			

**經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 11 日 9 時 47 分	臺 中 總 機 41	89	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及分機號碼，語調謙和。	總機人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	人 事 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，語調謙和。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，結束時未道說「再見」等禮貌性結束語。

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 14 日 11 時 10 分	臺 中 總 機 45	98	<p>總機人員鈴響 2 聲內迅速接聽，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」且告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲內迅速接聽，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。</p>	業務單位人員語調平淡，可更熱誠些。
	主 計 室 53			

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 9 日 10 時 45 分	臺 中 總 機 44	93	<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。</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，並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員語調平淡，可更熱誠些。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，語調平淡可更熱誠些，簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</p>
	政 風 室 49			

經濟部水利署 105 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
105 年 3 月 2 日 15 時 3 分	臺 中 總 機 43	94	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，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名稱，結束時有道再見。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，語調平淡，可更熱誠些。 業務單位人員語調平淡，可再熱誠些。
	國 會 組 51		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，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。	