

## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 9 月 19 日 14 時 10 分	臺北 總 機 41	91	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」且告知將轉接之分機號碼。	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，語調平淡，可更熱誠些。
	綜合 企 劃 組 50		業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽並問好，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。	業務單位人員接聽時未先報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。

## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 9 月 13 日 15 時 45 分	臺 北 總 機 42	84	<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，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽並問好，具體答復所詢問題。</p>	<p>總機人員於通話結束時，未說「再見」等禮貌性結束語，語調平淡，可更熱誠些。</p> <p>業務單位人員接聽時未先報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語，結束時未道「再見」等禮貌性結束語，且語調平淡，可更熱誠些。</p>
	水 文 技 術 組 42			

## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 8 月 31 日 14 時 37 分	臺 中 總 機 44	95	<p>總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之單位，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，先報明單位並說問好，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，接聽速度仍有改進空間。</p> <p>業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</p>
	水 源 經 營 組 51			

## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 9 月 1 日 15 時 29 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。</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，接聽速度仍有改進空間，僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</p>
	河 川 海 岸 組 50			

## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 9 月 13 日 14 時 10 分	新店 總機 42	95	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承辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之科別。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，語調平淡，可更熱誠些。
	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，詳盡答復所詢問題，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 7-9 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 9 月 21 日 11 時 31 分	臺 中 總 機 44	98	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」並告知將轉接之單位及科別，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。
	工 程 事 務 組 54		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。

## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 9 月 1 日 14 時 40 分	臺 中 總 機 45	88	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，語調謙和熱誠。	業務單位人員接聽時僅先報明單位名稱，未說「您好」問候語，僅簡單答復所詢問題，說明可更詳盡些，語調平淡，可再更熱誠些。
	水 利 行 政 組 43		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	

## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 9 月 26 日 16 時 12 分	臺 中 總 機 39	89	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，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」並告知將轉接之單位，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>總機人員接聽時未先報明機關名稱，且未說「您好」問候語。</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。</p>
	土 地 管 理 組 50			



## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 7 月 6 日 15 時 38 分	臺 中 總 機 44	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，告知主辦業務單位之聯絡電話，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	總機人員語調平淡，可更熱誠些。  業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語。
	河 川 勘 測 隊 50		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱，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 105 年 7-9 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 7 月 7 日 9 時 35 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，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員接聽時僅先報名單位名稱或自己姓名(氏)，未說「您好」等問候語。
	防 災 中 心 50		業務單位人員鈴響 2 聲接聽且先報明單位名稱，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 105 年 7-9 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 9 月 2 日 14 時 0 分	臺 中 總 機 40	90	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」並告知將轉接之單位，語調謙和。	總機人員接聽時未先報明機關名稱，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	資 訊 室 50		業務單位人員鈴響 1 聲迅速接聽並問好，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。	業務單位人員接聽時未報明單位名稱，僅說「您好」問候語。

## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 9 月 1 日 10 時 13 分	臺 中 總 機 42	94	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱且問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位並告知將轉接之單位，結束時有道再見。	總機人員轉接電話時未說「幫您轉接，請稍候」，接聽語調平淡，可再熱誠些。  業務單位人員語調平淡，可再熱誠些。
	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，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	

**經濟部水利署 105 年 7-9 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 8 月 15 日 10 時 40 分	臺 中 總 機 40	90	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位且告知將轉接單位，語調謙和。	總機人員轉接時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	人 事 室 50		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。	業務單位人員接聽時未先報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。

## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 9 月 12 日 9 時 30 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，並告知將轉接之單位，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，語調謙和。</p>	<p>總機人員於轉接電話時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。</p> <p>業務單位人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語，僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</p>
	主 計 室 45			

## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 9 月 20 日 10 時 0 分	臺 中 總 機 40	90	總機人員接聽時先問好，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。	總機人員鈴響 4 聲接聽，應改善接聽速度，接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。
	政 風 室 50		業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電先掛電話，語調謙和。	業務單位人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。

## 經濟部水利署 105 年 7-9 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 9 月 22 日 15 時 15 分	臺 中 總 機 44	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，轉接時有說「幫你轉接，請稍後」並告知將轉接之單位，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。
	國 會 組 49		業務單位人員接聽時先問好，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 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時未先報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。