

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 11 月 14 日 14 時 10 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」且告知將轉接之組室，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更具體詳盡些。
	綜合企劃組 50		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。	

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 11 月 15 日 15 時 45 分	臺 北 總 機 42	87	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」並告知將轉接之分機號碼，語調謙和。	總機人員於接話時，未先清晰報明機關名稱，僅說「您好」問候語。
	水 文 技 術 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。	業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更具體，語調平淡，可再熱誠些。

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 12 月 5 日 15 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」並告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員於接話時，未先清晰報明機關名稱，僅說「您好」問候語。 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度有改善空間，接話時未先報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。
	水 源 經 營 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、熱誠。	

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 12 月 7 日 14 時 30 分	臺 中 總 機 42	92	總機人員鈴響 2 聲並問好，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科別，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員於接話時，未先清晰報明機關名稱，僅說「您好」問候語。
	河 川 海 岸 組 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，接話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 10-12 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
105 年 10 月 17 日 9 時 18 分	新店 總 機 42	94	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承辦單位，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氏，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	保育 事 業 組 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。	業務單位人員語調平淡，可更熱誠些。

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 10 月 17 日 10 時 30 分	臺 中 總 機 44	94	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，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 50		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 4 聲接聽，請改善接聽速度，語調平淡，可熱誠些。

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 10 月 13 日 15 時 50 分	臺 中 總 機 44	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。	總機人員語調平淡，可更熱誠些。
	水 利 行 政 組 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡且具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	業務單位人員語調平淡，可再熱誠些。

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 11 月 18 日 10 時 15 分	臺 中 總 機 42	97	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	土 地 管 理 組 55		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，詳盡且具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。	

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 11 月 14 日 11 時 20 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，告知主辦業務單位之聯絡電話及承辦人姓名，並讓來電者先掛電話。	總機人員接話時未先清晰報明機關名稱，僅說「您好」問候語，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	河 川 勘 測 隊 50		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 11 月 16 日 14 時 0 分	臺 北 總 機 42	92	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」，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之分機號碼即行轉接，且結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	防 災 中 心 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。	業務單位人員接話時，未先報名單位名稱，僅說「您好」問候語。

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 11 月 11 日 11 時 20 分	臺 中 總 機 42	96	總機人員接話時先問好，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，語調謙和。	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。
	資 訊 室 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡且具體答復所詢問題，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。

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 11 月 14 日 10 時 5 分	臺 中 總 機 42	91	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，轉接時有告知將轉接之單位，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」，語調平淡，可再熱誠些。
	秘 書 室 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 5 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 10-12 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
105 年 10 月 13 日 10 時 55 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。
	人 事 室 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。	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 10-12 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
105 年 12 月 1 日 14 時 30 分	臺 中 總 機 43	93	<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」並告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見。</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。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，語調平淡，可更熱誠些。</p> <p>業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可詳盡些，語調平淡，可再熱成些。</p>
	主 計 室 50			

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 11 月 10 日 10 時 29 分	臺 中 總 機 44	99	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。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
	政 風 室 55		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，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、熱誠。	

**經濟部水利署 105 年 10-12 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
105 年 12 月 2 日 10 時 35 分	臺 中 總 機 43	92	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」，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，未告知將轉接之分機號碼即行轉接。
	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 4 聲接聽，請改善接聽速度，語調平淡，可更熱誠些。