

## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 20 日 16 時 23 分	臺 中 總 機 45	91	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，語調謙和熱誠。	業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語，僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
	綜 合 企 劃 組 46		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱，結束時有說再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 20 日 16 時 9 分	臺 北 總 機 45	91	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」且告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，語調謙和熱誠。	業務單位人員於接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語，僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
	水 文 技 術 組 46		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，語調謙和。	

## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 1 日 16 時 12 分	臺 中 總 機 44	91	<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，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>業務單位人員鈴響 6 聲接聽，請改進接聽速度，簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</p>
	水 源 經 營 組 47			

## 經濟部水利署 106 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
106 年 1 月 24 日 15 時 34 分	臺 中 總 機 43	93	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。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度有改善空間，語調平淡可更熱誠些。
	河 川 海 岸 組 50		業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽並問好，明確答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，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 106 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
106 年 3 月 24 日 11 時 15 分	新店 總機 41	95	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 4 聲接聽，請改善接聽速度，通話結束時未說「再見」等禮貌性結束語。
	保育 事業 組 54		業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，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，語調熱誠。	業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。

## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 13 日 14 時 30 分	臺 中 總 機 39	92	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，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，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，明確答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員接聽時未先報明機關名稱，且未說「您好」等問候語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，語調平淡，可更熱誠些。</p>
	工 程 事 務 組 53			

## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 9 日 11 時 0 分	臺 中 總 機 43	94	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」且告知將轉接之分機號碼，語調謙和。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。  業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。
	水 利 行 政 組 51		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，語調謙和熱誠。	

## 經濟部水利署 106 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
106 年 2 月 23 日 10 時 47 分	臺 中 總 機 43	92	<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，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>業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些，語調平淡可熱誠些。</p>
	土 地 管 理 組 49		<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>	



## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 6 日 15 時 46 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，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員語調平淡，可更熱誠些。
	河 川 勘 測 隊 54		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，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。	

## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 7 日 9 時 29 分	臺 北 總 機 40	94	<p>總機人員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」，並告知將轉接之組室及分機號碼，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，具體回復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>總機人員於鈴響約 18 秒後接聽，請改進接聽速度。</p> <p>業務單位人員語調平淡，可更熱誠些。</p>
	防 災 中 心 54			

## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 23 日 9 時 0 分	臺 中 總 機 43	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」並告知將轉接之組室，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，具體答復所詢問問題，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道「再見」等禮貌性結束語。</p> <p>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。</p>
	資 訊 室 51			

## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 8 日 10 時 15 分	臺 中 總 機 42	97	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」且告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，語調謙和熱誠。	總機人員接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。
	秘 書 室 55		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，語調熱誠。	

**經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 2 日 10 時 42 分	臺 中 總 機 40	93	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，接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。
	人 事 室 53		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，語調平淡，可更熱誠些。

## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 22 日 11 時 30 分	臺 中 總 機 42	97	總機人員鈴響 2 聲內迅速接聽並問好，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」且告知將轉接之承辦人員姓氏，結束時有道再見，語調謙和熱誠。	總機人員接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。
	主 計 室 55		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，語調熱誠。	

## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 9 日 16 時 25 分	臺 中 總 機 43	86	<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問好，結束時有道再見，並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽時未先報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些，語調平淡可熱誠點。</p>
	政 風 室 43			

## 經濟部水利署 106 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
106 年 3 月 15 日 9 時 25 分	臺 中 總 機 45	97	<p>總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，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，結束時有道再見。</p> <p>業務單位人員，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>	<p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，語調平淡，可再熱誠些。</p>
	國 會 組 52			