

經濟部水利署 106 年 4-6 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 6 月 4 日 16 時 27 分 | 臺北 總 機 44 | 94 | <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，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。</p> | <p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語。</p> |
| | 綜合 企 劃 組 50 | | | |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 5 月 25 日 16 時 40 分 | 臺 北 總 機 43 | 93 | 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，語調謙和。 | 總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。 |
| | 水 文 技 術 組 50 | | 業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱，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。 | 業務單位人員於接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語。 |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 6 月 23 日 10 時 0 分 | 臺 中 總 機 37 | 92 | <p>總機人員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>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並說問好，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>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改進空間，接聽時未先報明單位名稱且未說「您好」等問候語，語調平淡可熱誠些。</p> |
| | 水 源 經 營 組 55 | | | |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 6 月 22 日 15 時 0 分 | 臺 中 總 機 45 | 95 | <p>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」且告知將轉接之分機號碼，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，接聽時先報明單位名稱，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。</p> | <p>業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」問候語。</p> |
| | 河 川 海 岸 組 50 | | | |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 5 月 9 日 11 時 20 分 | 新店 總機 42 | 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，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，且未告知將轉接之分機號碼/業務單位或承辦人員即行轉接。 業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。 |
| | 保育 事業 組 52 | | 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，結束時有道再見，語調熱誠。 | |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 5 月 31 日 14 時 35 分 | 臺 中 總 機 42 | 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。 |
| | 工 程 事 務 組 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 4-6 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 6 月 6 日 9 時 22 分 | 臺 中 總 機 45 | 90 | <p>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」且告知將轉接之組室及分機號碼，語調謙和。</p> | 業務單位人員鈴響 8 聲接聽，請改進接聽速度，僅簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。 |
| | 水 利 行 政 組 45 | | <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> | |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 6 月 3 日 10 時 25 分 | 臺 中 總 機 41 | 94 | 總機人員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」，結束時有道再見，語調謙和。 | 總機人員鈴響 5 聲接聽，請改進接聽速度，且未告知將轉接之分機號碼/業務單位或承辦人員即行轉接。 |
| | 土 地 管 理 組 53 | | 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熱誠些。 |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 5 月 24 日 10 時 0 分 | 臺 中 總 機 44 | 96 | 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，告知業務承辦之單位及電話號碼，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。 業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。 |
| | 河 川 勘 測 隊 52 | | 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 106 年 4-6 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 6 月 19 日 14 時 10 分 | 臺北 總 機 42 | 94 | 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，語調謙和。 | 總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，且於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。 |
| | 防 災 中 心 52 | | 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，語調謙和。 | 業務單位人員鈴響 5 聲接聽，請改進接聽速度。 |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 6 月 21 日 11 時 0 分 | 臺 中 總 機 45 | 80 | <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，結束時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員於通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p> | <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，接聽時未先報明單位名稱或自己姓名(氏)且未說「您好」等問候語，語調平淡可更熱誠些，僅簡單答復所詢問，解說可詳盡些。</p> |
| | 資 訊 室 35 | | | |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 6 月 19 日 15 時 50 分 | 臺 中 總 機 44 | 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，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。 | 總機人員語調平淡可熱誠些。 |
| | 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，語調謙和。 | |

**經濟部水利署 106 年 4-6 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 6 月 3 日 15 時 10 分 | 臺 中 總 機 43 | 98 | 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」且告知將轉接之組室及分機號碼，語調謙和。 | 總機人員通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 |
| | 人 事 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，語調謙和。 | |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 5 月 31 日 16 時 30 分 | 臺 中 總 機 44 | 97 | 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」並告知將轉接之組室，結束時有道再見，語調謙和。 | 總機人員鈴響 3 聲接聽語，接聽速度仍有改善空間。 |
| | 主 計 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，語調謙和。 | 業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度。 |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 6 月 21 日 16 時 25 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」且告知將轉接之分機號碼，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 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，並讓來電先掛電話，語調謙和。 | |

經濟部水利署 106 年 4-6 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 6 月 22 日 9 時 25 分 | 臺 中 總 機 40 | 91 | 總機人員接聽時先問好，能過濾來電者陳述並確認洽辦單位，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，語調謙和。 | 總機人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，接話時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。 |
| | 國 會 組 51 | | 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。 | 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。 |