

**經濟部水利署 106 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
106 年 11 月 24 日 15 時 17 分	臺北 總 機 42	87	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。	總機人員轉接時未告知將轉接之組室/分機號碼/承辦人即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	綜合企劃組 45		業務單位人員接聽時先問好，結束時有說再見，並讓來電者先掛電話。	業務單位人員鈴響 7 聲接聽，請改進接聽速度，簡單答復所詢問題，解說可詳盡些，語調平淡可熱誠點。

**經濟部水利署 106 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
106 年 11 月 13 日 15 時 28 分	臺 北 總 機 43	98	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，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。
	水 文 技 術 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 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
106 年 11 月 28 日 15 時 41 分	臺 中 總 機 45	96	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，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
	水 源 經 營 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。	

**經濟部水利署 106 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
106 年 11 月 27 日 10 時 39 分	臺 中 總 機 45	96	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。	業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。
	河 川 海 岸 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。	

**經濟部水利署 106 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
106 年 12 月 7 日 10 時 53 分	新店 總機 43	98	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」且告知將轉接之承辦人員及分機號碼，語調謙和。	總機人員通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	保育 事業 組 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 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
106 年 10 月 3 日 9 時 30 分	臺 中 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」，並告知將轉接之組室，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，接聽速度仍有改善空間。</p> <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。</p>
	工 程 事 務 組 50			

**經濟部水利署 106 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
106 年 11 月 15 日 9 時 30 分	臺 中 總 機 43	88	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」且告知將轉接之組室，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，語調平淡可熱誠些。
	水 利 行 政 組 45		業務單位人員鈴響 1 聲迅速接聽，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。	業務單位人員接聽時說「喂」，未先報明單位名稱或自己姓名(氏)，且未說「您好」等問候語。

**經濟部水利署 106 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
106 年 11 月 27 日 11 時 7 分	臺 中 總 機 35	86	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，結束時有道再見。	總機人員鈴響 5 聲接聽，應改進接聽速度，接聽時未先報明機關名稱且未問好，語調平淡可熱誠些。
	土 地 管 理 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。	業務單位人員簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。

**經濟部水利署 106 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
106 年 12 月 13 日 11 時 0 分	臺 中 總 機 43	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，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 4 聲接聽，請改進接聽速度。 業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。
	河 川 勘 測 隊 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。	

**經濟部水利署 106 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
106 年 12 月 6 日 16 時 0 分	臺 北 總 機 43	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 2 聲接聽並問好，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。</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>業務單位人員接聽時未先報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。</p>
	防 災 中 心 50			

**經濟部水利署 106 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
106 年 11 月 29 日 15 時 40 分	臺 中 總 機 41	85	總機人員接聽時先問好，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，接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。
	資 訊 室 44		業務單位人員先問好，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 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)，僅說「您好」問候語，僅簡單所詢問題，解說可詳盡些。

**經濟部水利署 106 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
106 年 12 月 21 日 16 時 30 分	臺 中 總 機 45	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。	業務單位人員接聽時未先報明單位名稱或自己姓名(氏)，且未說「您好」問候語。
	秘 書 室 45		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，語調熱誠。	

**經濟部水利署 106 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
106 年 10 月 19 日 9 時 45 分	臺 中 總 機 43	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，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。	

**經濟部水利署 106 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
106 年 12 月 11 日 10 時 25 分	臺 中 總 機 42	97	總機人員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，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。
	主 計 室 55		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，語調謙和。	

**經濟部水利署 106 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
106 年 12 月 8 日 11 時 30 分	臺 中 總 機 43	96	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，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。 業務單位人員語調平淡可熱誠些。
	政 風 室 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，並讓來電先掛電話。	

**經濟部水利署 106 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
106 年 12 月 14 日 16 時 20 分	臺 中 總 機 44	95	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並先問好，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」，結束時有道再見。	總機人員語調平淡可熱誠些。 業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，語調平淡可熱誠些。
	國 會 組 51		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。	