

**經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 26 日 14 時 50 分	臺 北 總 機 41	95	總機人員鈴響 1 秒接聽並問好，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」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調態度謙和、熱誠。	總機人員未報明機關名稱及未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	綜 合 企 劃 組 54		業務單位人員鈴響 2 秒接聽，先報明單位名稱並問好，能具體明確答復所詢問題，結束通話時有道再見，接話時態度謙和、熱誠。	業務單位人員於結束通話時可讓來電者先掛電話。

**經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 26 日 14 時 40 分	臺 北 總 機 39	92	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」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調態度謙和、熱誠。	總機人員鈴響 4 秒接聽，請改進接聽速度，接聽時未報明機關名稱及未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	水 文 技 術 組 53		業務單位人員鈴響 1 秒接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見。	業務單位人員接話時語調可再熱誠些，結束通話時可讓來電者先掛電話。

**經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 20 日 10 時 30 分	台 中 總 機 45	97	<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，並告知將轉接之業務承辦人員姓名，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度熱誠。</p>	業務單位人員對主管法規僅簡單說明，可再答復詳盡些。
	水 源 經 營 組 52			

**經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 20 日 11 時 30 分	台 中 總 機 44	97	<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」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調態度謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時態度熱誠。</p>	<p>總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員針對所詢問題可再答復詳盡些。</p>
	河 川 海 岸 組 53			

**經濟部水利署 107 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
107 年 8 月 7 日 16 時 3 分	新店 總機 35	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」等禮貌用語，並告知將轉接之分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 5 聲接聽，請改進接聽速度，接聽時未報明機關名稱。
	保育 事業 組 50		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，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，僅簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。

**經濟部水利署 107 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
107 年 7 月 11 日 9 時 45 分	台中 總 機 43	96	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，並告知將轉接之單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍等」等禮貌用語，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。
	工 程 事 務 組 53		業務單位人員接聽時先報名單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有說「不客氣」禮貌用語，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，請改進接聽速度。

**經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 11 日 14 時 40 分	台 中 總 機 40	95	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」等禮貌用語，並告知將轉接之單位，於通話結束時有道再見。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時未報明機關名稱，接話語調可再熱誠些。
	水 利 行 政 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，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。	

**經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 21 日 10 時 00 分	台 中 總 機 43	98	總機人員鈴響 1 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」等禮貌用語，並告知將轉接之單位，語調謙和、熱誠。	總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
	土 地 管 理 組 55		業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱誠。	



**經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 12 日 9 時 55 分	台中 總 機 45	97	<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，並告知將轉接之分機號碼，轉接時說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接話時態度可再熱誠些。
	河川 勘 測 隊 52			

**經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 20 日 14 時 21 分	台北 總 機 39	90	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」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和、熱誠。	總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽電話時未報明機關名稱，轉接電話時未告知分機號碼即行轉接。
	防 災 中 心 51		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，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，針對所詢問題可解說詳盡些，接話時態度可再熱誠些。

**經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 10 日 14 時 18 分	台 中 總 機 45	99	<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」等禮貌用語，並告知將轉接之單位及分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</p>	業務單位人員針對所詢問題可解說詳盡些。
	資 訊 室 54			

**經濟部水利署 107 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
107 年 8 月 20 日 14 時 39 分	台 中 總 機 40	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」等禮貌用語，接聽時語調謙和、熱誠。	總機人員於結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語且未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	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，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話時語調謙和、熱誠。	

## 經濟部水利署 107 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
107 年 8 月 16 日 10 時 20 分	台 中 總 機 41	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，並告將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，於結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語，語調可再熱誠些。
	人 事 室 53		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，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，接話時語調可再熱誠些。

## 經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 21 日 11 時 00 分	台 中 總 機 43  主 計 室 50	93	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，並告知將轉接之分機號碼及承辦人員，接聽時語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，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或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員接聽時語調平淡，可再謙和、熱誠些。</p>

**經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 20 日 16 時 00 分	台 中 總 機 38	92	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」等禮貌用語，語調謙和、熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時未報明機關名稱，轉接時未告知分機號碼即行轉接，於結束通話時未道再見或其他禮貌性用語。  業務單位人員接話時語調可再熱誠些。
	政 風 室 54		業務單位人員電話鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。	

**經濟部水利署 107 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
107 年 9 月 10 日 10 時 8 分	台 中 總 機 42	96	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱，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」等禮貌用語，並告知將轉接之分機號碼，結束通話時有道再見，接聽語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，接話語調謙和。</p>	<p>總機人員接聽時未說「您好」或其他問候語。</p> <p>業務單位人員針對所詢問題可解說詳盡些。</p>
	國 會 組 54			