

**經濟部水利署 107 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
107 年 11 月 30 日 10 時 53 分	臺 北 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」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	綜 合 企 劃 組 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡回復所詢問題，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

**經濟部水利署 107 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
107 年 12 月 4 日 15 時 04 分	臺 北 總 機 41	96	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」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員未報明機關名稱，亦未告知將轉接之分機號碼即行轉接。
	水 文 技 術 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。	

**經濟部水利署 107 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
107 年 11 月 29 日 10 時 10 分	台 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，能過濾來電者問題確認洽辦單位，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語氣謙和熱誠。	總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。
	水 源 經 營 組 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，針對所詢問題能詳細解說，結束通話時有道再見，並讓來電先掛電話，語調熱誠。	

**經濟部水利署 107 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
107 年 11 月 5 日 10 時 45 分	台 中 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，告知業務承辦單位之電話號碼，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語，語調謙和熱誠。	總機人員於通話結束時未說再見或其他禮貌性用語。
	河 川 海 岸 組 50		業務單位人員鈴響 2 聲接聽並問好，針對所詢問題具體明確答復，結束通話時有道再見，並讓來電先掛電話，語調熱誠。	業務單位人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名（氏）。

**經濟部水利署 107 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
107 年 12 月 19 日 15 時 5 分	新店 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，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。	業務單位人員接聽時並未報明單位名稱或自己姓名(氏)。
	保育 事業 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 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
107 年 11 月 22 日 11 時 5 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。
	工 程 事 務 組 52			

**經濟部水利署 107 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
107 年 12 月 19 日 10 時 18 分	台 中 總 機 41	93	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，未過濾來電者問題確認洽辦單位，接話時語調可再熱誠些。
	水 利 行 政 組 52		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 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
107 年 12 月 25 日 9 時 14 分	台 中 總 機 40	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，語調謙和、熱誠。	總機人員未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，轉接時未說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。
	土 地 管 理 組 50		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，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 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
107 年 12 月 20 日 14 時 26 分	台北 總機 44	96	<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，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束通話時有道再見，語調熱誠。</p> <p>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。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時語調平淡，可再謙和、熱誠些。</p>
	河川 勘測 隊 52			

**經濟部水利署 107 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
107 年 12 月 20 日 17 時 20 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，並告知將轉接之單位及分機號碼，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。</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。
	防 災 中 心 52			

**經濟部水利署 107 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
107 年 11 月 22 日 14 時 30 分	台 中 總 機 42	95	<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，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，語調熱誠。</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，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，結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
	資 訊 室 53			

**經濟部水利署 107 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
107 年 12 月 18 日 16 時 45 分	台 中 總 機 40	93	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，並告知將轉接之分機號碼，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，語調熱誠。	總機人員接聽時未報明機關，結束通話時未道再見或其他禮貌性結束語。
	秘 書 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 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
107 年 12 月 24 日 14 時 34 分	台 中 總 機 39	94	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接單位及分機號碼，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，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>業務單位人員鈴響 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，語調謙和、熱誠。</p>	總機人員接聽時未報明機關名稱亦未問好。
	人 事 室 55			

經濟部水利署 107 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
107 年 12 月 24 日 14 時 50 分	台 中 總 機 41 主 計 室 49	90	<p>總機人員接聽時先問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，並告知將轉接分機號碼，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，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>非業務承辦人鈴響 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、熱誠。</p>	<p>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。</p> <p>非業務承辦人接聽電話，無法即時處理問題，應請來電者稍後再撥或留下電話號碼，俾進一步處理。</p>

**經濟部水利署 107 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
107 年 12 月 12 日 10 時 00 分	台 中 總 機 45	95	<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。</p>	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時語調平淡，可熱誠點。
	政 風 室 50			

**經濟部水利署 107 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
107 年 10 月 15 日 14 時 30 分	台 中 總 機 44	94	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」，並告知將轉接之單位，結束通話時有道再見。	總機人員語調平淡可熱誠些。
	國 會 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，結束通話時有道再見。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，語調平淡可熱誠些，通話結束時未讓來電者先掛電話。