

經濟部水利署第一河川局 107 年度 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：106 年 1-2 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
107.02.22	總機	9324031	43	95	優	接聽迅速有禮；有報明單位並問好；態度尚佳。	
	工務課	215	52			接聽迅速；溫和有禮；解說詳盡。	
107.02.23	總機	9324031	43	96	優	接聽迅速；有報明單位並問好；態度尚佳。	
	資產課	131	53			接聽迅速；語調謙和有問好，態度和善；解說詳盡。	

經濟部水利署第一河川局 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：106 年 1-2 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
107.02.21	總機	9324031	42	96	優	接聽迅速、口吻親切；清晰報明單位並問好、轉接明確。	
	秘書室	143	54			鈴響即接聽、接聽迅速；清晰報明單位並問好；語調熱誠有禮；對所詢明確答復。	
107.02.27	總機	9324031	43	95	優	鈴響即接聽、接聽迅速；有報明單位並問好；結束時有說再見；語氣謙和。	
	規劃課	112	52			鈴響一聲即接聽、接聽迅速；應對清晰、有報明單位並問好；解說清楚、態度有禮。	

經濟部水利署第一河川局 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：106 年 3-4 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
107.03.08	總機	9324031	42	94	優	接聽迅速；清晰報明單位並問好；轉接明確、親切有禮。	
	規劃課	111	52			接聽迅速；清晰報明單位並問好；有說再見；態度尚佳；有先做簡單答復並事後請承辦人處理。	
107.03.20	總機	9324031	43	98	優	接聽迅速；有報明單位並說問候語；有禮謙和。	
	秘書室	141	55			接聽迅速；電話鈴響即接聽、接聽迅速；清晰報明單位並問好、謙和有禮；對所詢盡力解說詳盡。	

經濟部水利署第一河川局 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：106 年 3-4 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
107.03.12	總機	9324031	44	95	優	電話鈴響即接聽； 清晰報明單位並問 好；轉接明確、態 度有禮。	接聽速度有待加 強
	人事室	172	51			鈴響三聲才接聽； 清晰報明單位並問 好；解說清楚。	
107.04.10	總機	9324031	43	94	優	接聽迅速；清晰報 明單位並問好；語 氣溫和有禮。	
	管理課	302	51			鈴響 2 聲接聽；清 晰報明單位並問好； 對所詢解說清楚明 確。	

經濟部水利署第一河川局 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：106 年 5-6 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
107.05.04	總機	9324031	43	97	優	接聽迅速有禮；； 轉接明確。	
	主計室	160	54			接聽速度快；有報 明單位並問好、結 束時有說再見；解 說詳盡。	
107.05.16	總機	9324031	43	95	優	鈴響即接聽；清晰 報明單位並問好； 有告知欲轉接之分 機號碼；態度有禮。	
	工務課	211	52			接聽迅速；清晰報 明單位並問好、語 調謙和熱誠；有告 知承辦人不在座位 上，並請稍後再撥。	

經濟部水利署第一河川局 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：106 年 5-6 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
107.05.28	總機	9324031	43	96	優	接聽迅速；清晰報明單位並問好；有告知欲轉接之分機號碼；接聽態度有禮。	
	資產課	132	53			接聽迅速；應對清晰有禮態度佳；對所詢解說詳盡。	
107.06.05	總機	9324031	42	94	優	鈴響 2 聲接聽，接聽速度快；清晰報明單位並問好。	結束時宜加用禮貌用語。
	管理課	316	52			鈴響聲接聽，接聽速度快；清晰報明單位並問好、結束時未用禮貌用語、語調溫和；解說清楚。	