經濟部水利署 106 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
106年9月19日9時0分	臺北總機42	92	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，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。 業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽並問好，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。	總機人員接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。 業務單位人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。
	綜合企劃組50			

經濟部水利署 106 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
106年9月20日14時40分	臺北總機44	98	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」且告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。 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，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。 業務單位人員於通話結束未讓來電者先掛電話。
	水文技術組54			

經濟部水利署 106 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
106年9月4日14時52分	臺中總機44	88	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。 業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束讓來電者先掛電話，語調謙和。	總機人員語調平淡可熱誠些。 業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	水源經營組44			

經濟部水利署 106 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
106年9月15日9時40分	臺中總機44	88	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」且告知將轉接之組室，結束時有道再見，語調謙和。 業務單位人員接聽時先報明單位名稱，具體答復所詢問題，結束時讓來電者先掛電話，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
	河川海岸組44			

經濟部水利署 106 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
106年9月11日10時7分	新店總機41	92	總機人員接聽時先報明單位名稱並問好，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。 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。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，通話結束時未說「再見」等禮貌性結束語，語調平淡可熱誠些。 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51			

經濟部水利署 106 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
106年7月12日16時42分	臺中總機43	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」，並告知將轉接之組室，結束時有道再見。 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。	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。 業務單位人員鈴響 5 聲接聽，請改善接聽速度。
	工程事務組52			

經濟部水利署 106 年 7-9 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

<table>
<tr><th>測試時間</th><th>單位評分</th><th>總得分</th><th>優點</th><th>待改進事項</th></tr>
<tr><td rowspan="2">106年8月22日10時5分</td><td>臺中總機38</td><td rowspan="2">91</td><td rowspan="2">總機人員接聽時先問好，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，語調謙和。

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。</td><td>總機人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。</td></tr>
<tr><td>水利行政組53</td><td>業務單位人員鈴響4聲接聽，請改善接聽速度。</td></tr>
</table>

經濟部水利署 106 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
106年9月14日10時0分	臺中總機43	94	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，語調謙和。 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。	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，語調平淡可熱誠些。
	土地管理組51			

經濟部水利署 106 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
106年9月19日10時50分	臺中總機39	88	總機人員接聽時先問好，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。 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。	總機人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語，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，簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。
	河川勘測隊49			

經濟部水利署 106 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
106年9月15日16時15分	臺北總機40	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」，並告知將轉接之分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。 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。	總機人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。 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。
	防災中心50			

經濟部水利署 106 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
106年8月14日11時5分	臺中總機43	93	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」，結束時有道再見，語調謙和。 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，結束時讓來電者先掛電話，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，轉接時未告知將轉接之分機號碼/業務單位或業務承辦人即行轉接。 業務單位人員於通話結束時，未道「再見」等禮貌性結束語。
	資訊室50			

經濟部水利署 106 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
106年9月11日11時10分	臺中總機45	82	總機人員鈴響 2 聲內迅速接聽，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」且告知將轉接之承辦人，結束時有道再見，語調謙和。 業務單位人員鈴響 2 聲接聽並問好，結束時讓來電者先掛電話。	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，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些，語調平淡可熱誠點。
	秘書室37			

經濟部水利署 106 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
106年9月11日11時0分	臺中總機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。 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 4 聲接聽，請改善接聽速度，語調平淡可熱誠些。
	人事室50			

經濟部水利署 106 年 7-9 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

<table>
<tr><th>測試時間</th><th>單位評分</th><th>總得分</th><th>優點</th><th>待改進事項</th></tr>
<tr><td rowspan="2">106年9月21日10時10分</td><td>臺中總機45</td><td rowspan="2">90</td><td rowspan="2">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」並告知將轉接之組室，結束時有道再見，語調謙和。

業務單位人員鈴響 2 聲內迅速接聽並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。</td><td rowspan="2">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，簡單答復所詢問題，解說可更詳盡些。</td></tr>
<tr><td>主計室45</td></tr>
</table>

經濟部水利署 106 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
106年8月28日10時45分	臺中總機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。 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，並讓來電先掛電話。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度，語調平淡可熱誠些。
	政風室50			

經濟部水利署 106 年 7-9 月

電話禮貌測試成績及優缺點摘要表

<table>
<tr><th>測試時間</th><th>單位評分</th><th>總得分</th><th>優點</th><th>待改進事項</th></tr>
<tr><td rowspan="2">106年8月7日14時20分</td><td>臺中總機41</td><td rowspan="2">91</td><td rowspan="2">總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，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」。

業務單位人員鈴響 1 聲即迅接聽並問好，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。</td><td rowspan="2">總機人員轉接時未告知將轉接之分機號碼/業務單位或業務承辦人即行轉接，結束時未道「再見」等禮貌性結束語，語調平淡可熱誠些。

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。</td></tr>
<tr><td>國會組50</td></tr>
</table>