

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 7-9 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第三河川局	109年9月4日11時9分	總機 45	90	<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 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。</p>	非業務承辦人接聽，針對所詢問題無法即時處理，未能簡單答覆或請來電者留下電話做進一步處理，語調平淡。
		管理課 45			