

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 10-12 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 12 月 31 日 14 時 19 分	總機 42	97	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，結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員轉接時未告知將轉接之分機號碼即行轉接，並且未說「幫您轉接，請稍後」等禮貌用語。
		管理課 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳細答復所詢問題，通話結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	