

## 經濟部水利署各所屬機關110年1-3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	110年03月02日14時50分	總機42	96	總機人員鈴響3秒接聽，接聽時有說「您好」等問候語，能過濾來電者問題並確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。	總機人員接聽時未報明單位。  業務單位人員接話語調可再熱誠些。
		秘書室54		業務單位人員鈴響2秒接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，解說具體明確，結束通話時有道再見，並讓來電者先掛電話。	