

**經濟部水利署各所屬機關 110 年 4-6 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6月18日9時0分	總機 45	84	<p>總機人員鈴響 3 秒接聽，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，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。</p> <p>業務單位人員接聽電話並問好，針對所詢問題，簡單說明，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話。</p>	<p>業務單位人員鈴響 5 秒接聽，未報明單位名稱，接話語調不耐煩，對於問題答復可再詳細一點。</p>
		管理課 39			