

**經濟部水利署各所屬機關 110 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	110年8月17日14時10分	總機 40	95	總機人員鈴響3秒接聽，清晰報明機關名稱，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，語調謙和。	總機人員未說「您好」等問候語，結束時未道再見或其他禮貌性結束語。
		秘書室 55		業務單位人員電話鈴響2秒即接聽，清晰報明單位名稱並問好，針對所詢問題，能具體明確答復，解說詳盡，結束通話時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	