

**經濟部水利署各所屬機關 111 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 | 111年2月17日11時40分 | 總機 42 | 95 | 總機人員鈴響 2 秒接聽並問好，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，語調謙和熱忱。 | 總機人員接聽時未報明機關名稱。 |
| | | 秘書室 53 | | 業務單位人員電話鈴響 1 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，語調熱誠。 | 業務單位人員結束通話時，未讓來電者先掛電話。 |