

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年6月29日09時45分	總機 44	92	總機人員電話鈴響 3 秒即迅速接聽電話，能過濾來電者問題，確認洽辦單位，轉接時，有說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，接聽態度語調謙和、熱誠。	未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 業務承辦電話鈴響未迅速接聽，未報明單位名稱或自己姓名（氏），接話時之態度語調謙和、熱誠。
		秘書室 48		業務承辦單位解說詳盡、明確答復，結束電話時有道「再見」禮貌性用語。	