

**經濟部水利署各所屬機關 111 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	111年8月9日14時50分	總機 44	95	<p>總機人員在電話鈴響 2 聲內迅速接聽電話，接聽時，清晰報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題及確認洽辦單位，轉接時，說「幫您轉接，請稍候」，接聽態度謙和熱誠。</p> <p>清晰報明單位名稱。結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。</p>	<p>未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>電話鈴響 4 聲應答，應可在快些。對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。</p>
		秘書室 51			