

**經濟部水利署各所屬機關 112 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	112 年 6 月 16 日 14 時 31 分	總機 44	98	<p>總機人員電話鈴響 1 聲即迅速接聽電話，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。</p> <p>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。</p>	<p>未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		秘書室 54			