

**經濟部水利署第十河川局 111 年 10-12 月(第 4 季)  
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

測試單位	測試時間	受測試單位	總得分	優點	待改進事項
人事室	111 年 11 月 10 日 7 時 40 分	總機 45	97	總機人員鈴響 2 聲接聽，總機人員接聽時先報明機關名稱並說「您好」等問候語，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」。	
		管理課 52		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，解說詳盡且語調謙和，妥善使用禮貌語。	