

**經濟部水利署第十河川局 109 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   |
|------|---------------------------|--------|-----|---|---|
| 秘書室  | 109 年 10 月 27 日 16 時 07 分 | 總機 39  | 93  | 總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。           | 總機人員接話與通話結束時，語調可再熱絡些。                             |
|      |                           | 人事室 54 |     | 業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見等禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱忱。 | 非業務承辦人員接聽，針對所詢問題逕為簡單答覆，無法即時處理，建議留下來電者電話號碼，俾進一步處理。 |