

**經濟部水利署第十河川局 110 年 1-3 月(第 1 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	110年3月29日14時20分	總機 42	92	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」。	總機人員接話與通話結束時，態度可以再熱誠些。
		資產課 50		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼，語調謙和。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，可以再改善接聽速度。