

**經濟部水利署第十河川局 110 年 4-6 月(第 2 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 6 月 30 日 14 時 00 分	總機 43	96	總機人員鈴響 1 聲接聽，並於接聽時清晰報明機關名稱並道「您好」等問候語，能過濾來電者問題確認洽辦單位，結束時有道「再見」，接聽態度謙和、熱誠。	業務單位人員結束通話時未讓來電者先掛電話。
		主計室 53		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語，語調謙和、熱誠。	