

**經濟部水利署第十河川局 110 年 7-9 月(第 3 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7月11日14時53分	總機 42	95	總機人員鈴響1聲接聽，招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。接話時，能過濾來電者問題確認洽辦單位，結束時有道「再見」。	語氣口氣要謙和、熱誠，要加強說「您好」、「早安」等問候語。
		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，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏），語調謙和、熱誠。	業務單位人員解說時請加強具體、明確答復、解說詳盡。