

**經濟部水利署第十河川局 110 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  | 110年12月14日09時00分 | 總機<br>44  | 96  | 總機人員鈴響 1 聲接聽，說「您好」、「早安」等問候語。轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，結束時有道「再見」，語氣口氣謙和、熱誠。 | 結束時，記得有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電先掛電話。 |
|      |                  | 秘書室<br>52 |     | 清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。  |   |