

**經濟部水利署各所屬機關 108 年 10-12 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第三河川局	108年12月24日11時25分	總機 45 秘書室 48	93	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，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」等禮貌用語，並告知將轉接之單位及分機號碼，結束通話時有道再見，語調謙和。</p> <p>業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，結束通話時有道再見。</p>	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，針對所詢問題僅簡單答復，無法及時處理，於通話結束時可讓來電者先掛電話，語調可再熱誠些。