

**經濟部水利署第十河川局 109 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	109 年 6 月 29 日 10 時 20 分	總機 42	95	總機人員接聽時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位。	總機人員通話結束時未道再見等禮貌性結束語，接話時語調可再熱誠些。
		規劃課 53		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	非業務承辦人員接聽，針對所詢問題逕為簡單答覆，無法即時處理，建議留下來電者電話號碼，俾進一步處理。