

**經濟部水利署各所屬機關 109 年 4-6 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	109年6月4日14時12分	總機 43	96	<p>總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」，並告知將轉接之分機號碼，語調謙和。</p> <p>業務單位人員鈴響 1 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡回復所詢問題，結束通話時有道再見，語調謙和。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員於通話結束時未讓來電者先掛電話。</p>
		秘書室 53			