

經濟部水利署第十河川局 109 年 1-3 月(第 1 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 2 月 18 日 14 時 8 分	總機 41	94	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，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，語調謙和。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接，結束時未道「再見」等禮貌性結束語。
		管理課 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。	業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改善接聽速度。