

經濟部水利署第十河川局 109 年 7-9 月(第 3 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 7 月 15 日 09 時 32 分	總機 40	93	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，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	總機人員接話與通話結束時，語調可再熱誠些。
		資產課 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，結束時有道再見等禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調謙和、熱忱。	業務承辦人員鈴響 4 聲或 10 秒應答，可以再改善接聽速度。