

經濟部水利署第五河川分署

113 年 3 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期	7月11日	7月1日
			受測單位	主計室	服務台
	測試內容		受測電話	129	101
			測試時間	11:04	11:01
接話速度 20分	1至2響應答		20分	20	19
	鈴響3響應答		15分		
	鈴響4響應答		10分		
	連打二次無人接聽		0分		
	電話轉接時，未預先告知預轉接之分機號碼		(-5分) 另註		
電話禮貌 60分	報明身份 (20分)	報名單位及姓名	18至20分	19	19
		僅報單位或姓名	12至15分		
		說【喂】或其他	0分		
	問候語 (10分)	說「您好」、「早安」等問候語	8至10分	10	9
		無問候語	0分		
	結束語 (10分)	結束時有道再見或其他禮貌用語	8至10分		9
		無結束語	0分		
	接話態度 (20分)	清晰親切	16至20分	20	19
		語氣和藹	11至15分		
		語氣平平	6至10分		
		口氣欠佳	0至5分		
內容 20分	以下按實際情況二擇一計分 一、直接解說詳細、耐心，按答話情形給分		0至20分	19	20
	二、承辦人不在座，代接者委婉告知並代為留言，按答話情形給分		0至20分		
得分合計				98	95
等第					

評分人：副工程司葉佩涵

經濟部水利署第五河川分署

113 年 3 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試項目) 配分	受測對象 測試內容		日期	3月7日	月 日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話	228		
			測試時間	15:30		
接話速度 20分	1 至 2 響或應答		20 分	18		
	鈴響 3 響應答		15 分			
	鈴響 4 響應答		10 分			
	連打二次無人接聽		0 分			
	電話轉接時，未預先告知預轉接之分機號碼		(-5 分) 另註			
電話禮貌 60分	報明身份 (20分)	報名單位及姓名	18 至 20 分	18		
		僅報單位或姓名	12 至 15 分			
		說【喂】或其他	0 分			
	問候語 (10分)	說「您好」、「早安」等問候語	10	10		
		無問候語				
	結束語 (10分)	結束時有道再見或其他禮貌用語	8 至 10 分	10		
		無結束語				
	接話態度 (20分)	清晰親切	16 至 20 分	20		
		語氣和藹	11 至 15 分			
		語氣平平	6 至 10 分			
口氣欠佳		0 至 5 分				
內容 20分	以下按實際情況二擇一計分 一、直接解說詳細、耐心，按答話情形給分		0 至 20 分	19		
	二、承辦人不在座，代接者委婉告知並代為留言，按答話情形給分		0 至 20 分			
得分合計				95		
等第						

評分人：

約僱人員 董宜平

經濟部水利署第五河川分署

113 年 3 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試 配分 項目)	受測對象		日 期	月 日	3月4日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話		307	
			測試時間		8:40	
接話速度 20分	測試內容					
	1 至 2 響或應答		20 分		20	
	鈴響 3 響應答		15 分			
	鈴響 4 響應答		10 分			
	連打二次無人接聽		0 分			
電話禮貌 60分	電話轉接時，未預先告知預轉接之分機號碼		(-5 分) 另註			
	報明身份 (20分)	報名單位及姓名	18 至 20 分		18	
		僅報單位或姓名	12 至 15 分			
		說【喂】或其他	0 分			
	問候語 (10分)	說「您好」、「早安」等問候語	10		10	
		無問候語				
	結束語 (10分)	結束時有道再見或其他禮貌用語	8 至 10 分		10	
		無結束語				
	接話態度 (20分)	清晰親切	16 至 20 分		19	
		語氣和藹	11 至 15 分			
		語氣平平	6 至 10 分			
口氣欠佳		0 至 5 分				
內容 20分	以下按實際情況二擇一計分 一、直接解說詳細、耐心，按答話情形給分		0 至 20 分		20	
	二、承辦人不在座，代接者委婉告知並代為留言，按答話情形給分		0 至 20 分			
得分合計					97	
等第						

評分人：

張嘉玲

經濟部水利署第五河川分署

113 年 3 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試 配分) 項目	受測對象		日 期	月 日	月 日	3月5日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話			190
			測試時間			8:22
接話 速度 20分	1 至 2 響或應答		20 分			20
	鈴響 3 響應答		15 分			
	鈴響 4 響應答		10 分			
	連打二次無人接聽		0 分			
	電話轉接時，未預先告知預轉接之分機號碼		(-5 分) 另註			
電話 禮貌 60分	報明身份 (20分)	報名單位及姓名	18 至 20 分			19
		僅報單位或姓名	12 至 15 分			
		說【喂】或其他	0 分			
	問候語 (10分)	說「您好」、「早安」等問候語	10			10
		無問候語				
	結束語 (10分)	結束時有道再見或其他禮貌用語	8 至 10 分			10
		無結束語				
	接話態度 (20分)	清晰親切	16 至 20 分			19
		語氣和藹	11 至 15 分			
		語氣平平	6 至 10 分			
		口氣欠佳	0 至 5 分			
內容 20分	以下按實際情況二擇一計分 一、直接解說詳細、耐心，按答話情形給分		0 至 20 分			19
	二、承辦人不在座，代接者委婉告知並代為留言，按答話情形給分		0 至 20 分			
得分合計						97
等第						

評分人：

科員紀凱屏

經濟部水利署第五河川分署

113 年 3 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試項目) (配分)	受測對象 測試內容		日期	3月4日	月 日	月 日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話	155		
			測試時間	14:27		
接話速度 20分	1 至 2 響應答		20 分	20		
	鈴響 3 響應答		15 分			
	鈴響 4 響應答		10 分			
	連打二次無人接聽		0 分			
	電話轉接時，未預先告知預轉接之分機號碼		(-5 分) 另註			
電話禮貌 60分	報明身份 (20 分)	報名單位及姓名	18 至 20 分	18		
		僅報單位或姓名	12 至 15 分			
		說【喂】或其他	0 分			
	問候語 (10 分)	說「您好」、「早安」等問候語	8 至 10 分	10		
		無問候語	0 分			
	結束語 (10 分)	結束時有道再見或其他禮貌用語	8 至 10 分	10		
		無結束語	0 分			
	接話態度 (20 分)	清晰親切	16 至 20 分	20		
		語氣和藹	11 至 15 分			
		語氣平平	6 至 10 分			
		口氣欠佳	0 至 5 分			
內容 20分	以下按實際情況二擇一計分					
	一、直接解說詳細、耐心，按答話情形給分	0 至 20 分	9			
	二、承辦人不在座，代接者委婉告知並代為留言，按答話情形給分		0 至 20 分	10		
得分合計				97		
等第						

評分人：

蔡欣蓉

經濟部水利署第五河川分署

113 年 3 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試 配分 項目)	受測對象		日期	月	日	3月11日	月	日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室		
	測試內容		受測電話		118			
			測試時間		15:34			
接話 速度 20 分	1 至 2 響應答		20 分					
	鈴響 3 響應答		15 分			15		
	鈴響 4 響應答		10 分					
	連打二次無人接聽		0 分					
	電話轉接時，未預先告知預轉接之分機號碼		(-5 分) 另註					
電話 禮貌 60 分	報明身份 (20 分)	報名單位及姓名	18 至 20 分			20		
		僅報單位或姓名	12 至 15 分					
		說【喂】或其他	0 分					
	問候語 (10 分)	說「您好」、「早安」等問候語	8 至 10 分			10		
		無問候語	0 分					
	結束語 (10 分)	結束時有道再見或其他禮貌用語	8 至 10 分			10		
		無結束語	0 分					
	接話態度 (20 分)	清晰親切	16 至 20 分			18		
		語氣和藹	11 至 15 分					
		語氣平平	6 至 10 分					
		口氣欠佳	0 至 5 分					
	內容 20 分	以下按實際情況二擇一計分 一、直接解說詳細、耐心，按答話情形給分		0 至 20 分				
二、承辦人不在座，代接者委婉告知並代為留言，按答話情形給分		0 至 20 分			20			
得分合計						93		
等第								

評分人：

吳寶蓮 苑芳
1130311

經濟部水利署第五河川分署

113 年 3 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試項目) (配分)	受測對象 測試內容		日 期	月 日	月 日	3月11日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話			131
			測試時間			11:30
接話速度 20分	1 至 2 響應答		20 分			20
	鈴響 3 響應答		15 分			
	鈴響 4 響應答		10 分			
	連打二次無人接聽		0 分			
	電話轉接時，未預先告知預轉接之分機號碼		(-5 分) 另註			
電話禮貌 60分	報明身份 (20分)	報名單位及姓名	18 至 20 分			20
		僅報單位或姓名	12 至 15 分			
		說【喂】或其他	0 分			
	問候語 (10分)	說「您好」、「早安」等問候語	8 至 10 分			10
		無問候語	0 分			
	結束語 (10分)	結束時有道再見或其他禮貌用語	8 至 10 分			10
		無結束語	0 分			
	接話態度 (20分)	清晰親切	16 至 20 分			18
		語氣和藹	11 至 15 分			
		語氣平平	6 至 10 分			
		口氣欠佳	0 至 5 分			
內容 20分	以下按實際情況二擇一計分 一、直接解說詳細、耐心，按答話情形給分		0 至 20 分			18
	二、承辦人不在座，代接者委婉告知並代為留言，按答話情形給分		0 至 20 分			
得分合計						96
等第						

評分人：

工程師徐福燦