

經濟部水利署第五河川分署

114 年 2 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	2月3日	2月3日
			受測單位	主計室	服務台
			受測電話	126	101
			測試時間	11:22	11:37
接話速度 20分	1至2響應答		20分	20	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	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	9	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	9
		無結束語	0分		
	接話態度 (20分)	清晰親切	16至20分	19	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	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				96	95
等第					

評分人:

助理員卓育珊

經濟部水利署第五河川分署

114 年 2 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 7 日	月 日	月 日
		受測單位	工務科	管理科	規劃科
		受測電話	→75		
		測試時間	09:45		
接話速度 20 分	1 至 2 響或應答	20 分	→		
	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	→	
		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	19		
得分合計			98		
等第					

評分人：

人事室 蘇珮琳

經濟部水利署第五河川分署

114 年 2 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	2月3日
			受測單位	資產科		秘書室		人事室
			受測電話					133
			測試時間					13:40
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					
		僅報單位或姓名	12至15分					15
		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					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								95
等第								

評分人：主計室 張慈瑜

經濟部水利署第五河川分署

114 年 2 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	月	日	2月9日	月	日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室		
	測試內容		受測電話		256			
			測試時間		10:00			
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			8		
		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	
	接話態度 (20分)	無結束語	0 分					
		清晰親切	16 至 20 分			17		
		語氣和藹	11 至 15 分					
		語氣平平	6 至 10 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						95		
等第								

評分人：

正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川分署

114 年 2 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	月	日	月	日			
			受測單位		工務科		管理科		規劃科	
			受測電話							
			測試時間							
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				副工程師 鍾健臺			
		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				9			
		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				9			
		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							97			
等第										

評分人：

副工程師 鍾健臺

經濟部水利署第五河川分署

114 年 2 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	2月 6 日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話		353	
			測試時間			
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		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	10		9	
		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		9	
		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		15	
		語氣平平	6 至 10 分		10	
		口氣欠佳	0 至 5 分		5	
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		20	
得分合計					99	
等第						

評分人：陳柳密

經濟部水利署第五河川分署

114 年 2 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	2月3日	月 日	月 日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話	160		
			測試時間	14:52		
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	8		
		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	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		
等第						

評分人:張嘉玲