

經濟部水利署第五河川分署

115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	2月2日	2月2日	
			受測單位	主計室	服務台
			受測電話	126	101
			測試時間	10:44	10:43
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	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	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	10	10
		無結束語	0分		
	接話態度 (20分)	清晰親切	16至20分	20	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	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			99	99	
等第				.	

評分人：

助理員卓育珊

經濟部水利署第五河川分署

115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	月 日	
		受測單位	工務科	管理科	規劃科	
		受測電話	273			
		測試時間	09:16			
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	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			99			
等第						

評分人：

人事室 蘇珮淋

經濟部水利署第五河川分署

115 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 4日	月 日	
		受測單位	工務科	管理科	規劃科	
		受測電話		3101		
		測試時間		11:04		
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		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		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				97		
等第						

評分人：

約僑董宜平

經濟部水利署第五河川分署

115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	2月4日	
		受測單位	工務科	管理科	規劃科	
		受測電話			192	
		測試時間			8:47	
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			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					98	
等第						

評分人：

副工程師林倍弘

經濟部水利署第五河川分署

115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	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	15:16			
測試內容						
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	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			98			
等第						

評分人：

張嘉玲

經濟部水利署第五河川分署

115 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
		受測電話		135	
		測試時間		11:50	
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	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					
等第				98	

評分人：

正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川分署

115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		
		測試內容	受測單位	資產科	秘書室	2月2日		
			受測電話			人事室		
			測試時間			#132		
				11:56				
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				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						98		
等第								

評分人：

