

經濟部水利署第五河川局

112 年 7 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試 配分 項目)	受測對象		日期	7月7日	7月7日
			受測單位	主計室	服務台
	測試內容		受測電話	123	101
			測試時間	08:50	15:40
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	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	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		
		無結束語	0 分		
	接話態度 (20 分)	清晰親切	16 至 20 分	18	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	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				96	95
等第					

評分人：

課員蕭秀琦

經濟部水利署第五河川局

112 年 7 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試 配分 項目)	受測對象		日期	月	日
			7月4日		
	測試內容		受測單位	管理課	規劃課
			工務課		
		受測電話			
		測試時間	266、280		
			8:28		
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	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			
	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	18	
得分合計				95	
等第					

評分人：

課員紀凱屏

經濟部水利署第五河川局

112 年 7 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試 配分 項目)	受測對象		日 期	月 日	7 月 6 日	月 日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
	測試內容		受測電話		#306	
			測試時間		09:30	
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			
	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		18	
得分合計					98	
等第						

評分人: 李耀明

經濟部水利署第五河川局

112 年 7 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試 配分 項目)	受測對象 測試內容		日 期	月 日	月 日	7月10日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
			受測電話			199
			測試時間			10=10
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			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						95
等第						

評分人：正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川局

112 年 7 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試 配分 項目)	受測對象 測試內容		日 期	7月4日	月 日	月 日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室
			受測電話	157		
			測試時間	11:28		
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：課員張慈瑜

經濟部水利署第五河川局

112 年 7 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試項目) (配分)	受測對象		日 期	月 日	7 月 7 日	月 日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室
	測試內容		受測電話		118	
			測試時間		6:27 20	
接話速度 20 分	1 至 2 響應答		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		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		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：葉國新

經濟部水利署第五河川局

112 年 7 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試項目) (配分)	受測對象 測試內容		日 期	月 日	月 日	7月3日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室
			受測電話			137
			測試時間			9:17 20
接話速度 20分	1 至 2 響應答		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			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			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			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						96
等第						

評分人：

張嘉玲