

經濟部水利署第五河川分署

114 年 11 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	11月7日	11月7日
			受測單位	主計室	服務台
			受測電話	127	101
			測試時間	14:50	15:04
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	18	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	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	9	9
		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	20	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	98
等第					

評分人:張嘉玲

經濟部水利署第五河川分署

114 年 11 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	11月4日	月 日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
	測試內容		受測電話	225		
			測試時間	15:02		
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				99		
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 11 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	11 月 3 日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話		343	
			測試時間		15:15	
測試內容						
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：張應功

經濟部水利署第五河川分署

114 年 11 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	11月11日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話			187
			測試時間			16:45
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			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				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：正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川分署

114 年 11 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	11月3日	月 日	月 日	
			受測單位	資產科	秘書室	人事室	
	測試內容		受測電話	160			
			測試時間	10:31			
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	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		
	接話態度 (20 分)	無結束語	0 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				
	內容 20分	口氣欠佳		0 至 5 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：助理員卓育珊

經濟部水利署第五河川分署

114 年 11 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	11月4日	月 日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話		116	
			測試時間		11:10	
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		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		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		19	
得分合計					96	
等第						

評分人：

副工程司林倍弘

經濟部水利署第五河川分署

114 年 11 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	11月4日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話			132
			測試時間			15:13
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			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
		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				
	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：

約值董宜平