經濟部水利署第五河川分署
115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5日	11月5日
			受測單位	主計室	服務台
			受測電話	128	101
			測試時間	9:55	9:48
接話速度20分	1至2響應答		20分	20	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	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	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	10
		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	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				97	95
等第					

評分人：張嘉玲

經濟部水利署第五河川分署
115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5日	月 日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話	459		
			測試時間	10:49		
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	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	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：人事室助理 黃美足

經濟部水利署第五河川分署
115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5日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話		336	
			測試時間		14:38	
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		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					98	
等第						

評分人：蕭世財

經濟部水利署第五河川分署
115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	月 日	11月11日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話			195
			測試時間			9:50
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			
		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						96
等第						

評分人：正工程司徐福燦

經濟部水利署第五河川分署
115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5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	9:48		
接話速度20分	1至2響應答		20分	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	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	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：科員卓育珊

經濟部水利署第五河川分署
115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6日	月 日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話		112	
			測試時間		14:38	
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：

副工程司林倍弘

經濟部水利署第五河川分署
115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	月 日	11月11日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話			133
			測試時間			09:37
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			
	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：約僱人員 董宜平