

經濟部水利署第五河川分署

115年1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	1月2日	1月2日		
			測試內容	受測單位	主計室	服務台
				受測電話	129	101
				測試時間	15:39	15:41
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	19	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	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	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	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			98	98		
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1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	1月8日	月 日	月 日	
		受測單位	工務科	管理科	規劃科	
		受測電話	251			
		測試時間	15:32			
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	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				
	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			97			
等第						

評分人：

人事室 蘇珮琳
科 員

經濟部水利署第五河川分署

115 年 1 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	1 月 6 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		11:11		
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		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				99		
等第						

評分人：

約儀 董宜平

經濟部水利署第五河川分署

115 年 1 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	月 日	月 日	1月6日	
			受測單位	工務科	管理科	規劃科	
			受測電話			195	
			測試時間			1007	
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			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			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：

副工程師林倍弘

經濟部水利署第五河川分署

115 年 1 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	1月5日	月 日	月 日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話	158		
			測試時間	15:40		
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)	報單單位及姓名	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: 張嘉仁

經濟部水利署第五河川分署

115年1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	1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		10:21			
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			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		
		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： 正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川分署

115 年 1 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	1月5日		
		測試內容	受測單位	資產科	秘書室	人事室	
			受測電話			132	
			測試時間			9:29	
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				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					97		
等第							

評分人： 主計室 張慈瑛