

經濟部水利署第五河川分署

113年7月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試項目) 配分	受測對象		日期	7月8日	7月8日
			受測單位	主計室	服務台
	測試內容		受測電話	121	9
			測試時間	11:27	11:39
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	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	10	10
		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
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	97
等第					

評分人：

人事室蘇珮琳

經濟部水利署第五河川分署

113年7月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期	月 日	月 日
			受測單位	管理科	規劃科
	測試內容		受測電話		
			測試時間		
接話速度 20分	1至2響或應答		20分	7月2日	
	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	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	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			94		
等第					

評分人：

科員紀凱屏

經濟部水利署第五河川分署

113年7月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期	月 日	7月2日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
	測試內容		受測電話		336	
			測試時間		09:27	
接話速度 20分	1至2響或應答		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		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		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	
等第						

評分人：

約僱人員 董宜平

經濟部水利署第五河川分署

113年7月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試 配分) 項目	受測對象		日期	月 日	月 日	7月8日	
			受測單位	工務科	管理科	規劃科	
	測試內容		受測電話			185	
			測試時間			14:12	
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				
		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	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				16
		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						91	
等第							

評分人：

正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川分署

113年7月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試 配分 項目)	受測對象		日期	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	167		
			測試時間	9:40		
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	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				100		
等第						

評分人：



經濟部水利署第五河川分署

113年7月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期	月 日	7月8日	月 日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
	測試內容		受測電話		112	
			測試時間		10:14	
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：副工程師葉佩涵

經濟部水利署第五河川分署

113年7月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各科室

(測試項目) (配分)	受測對象	日期	月 日	月 日	7月5日	
		受測單位	資產科	秘書室	人事室	
		受測電話			132	
		測試時間			15:42	
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			8
		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			20	
得分合計					99	
等第						

評分人：

張嘉玲