

經濟部水利署第五河川分署

115 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 測試內容		日期	7 月 1 日	7 月 2 日
			受測單位	主計室	服務台
			受測電話	125	9
			測試時間	10:46	10:18
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	
		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	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	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	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	95
等第					

評分人：

人事室蘇珮琳

經濟部水利署第五河川分署

115 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 測試內容		日期	7月1日	月 日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話	228		
			測試時間	11:54		
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	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：

助理員卓育珊

經濟部水利署第五河川分署

115 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 測試內容		日 期	月 日	7 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		14:20	
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		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：

約雅人員 董宜平

經濟部水利署第五河川分署

115 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 測試內容		日 期	月 日	月 日	7月1日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話			183
			測試時間			15:35
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			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

115 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) 測試內容	受測對象	日期	7月2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	14:28		
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	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	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：

主計室 蕭世斌

1430

經濟部水利署第五河川分署

115 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 測試內容		日 期	月 日	7月1日	月 日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話		120	
			測試時間		11:50	
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		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：

副工程師林倍弘

經濟部水利署第五河川分署

115 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 測試內容		日 期	月 日	月 日	7月2日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話			133
			測試時間			15:12
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			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
		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						96
等第						

評分人：張嘉玲