

經濟部水利署第五河川分署

114 年 4 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	4月14日	月 日
			受測單位	主計室	服務台
			受測電話	128	101
			測試時間	8:18	8:34
測試內容					
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	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	10
		無結束語	0 分		
	接話態度 (20分)	清晰親切	16 至 20 分	18	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				97	98
等第					

評分人：張嘉玲

經濟部水利署第五河川分署

114 年 4 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	4月2日	月 日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話	259		
			測試時間	15:00		
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：

主計室 張應珈

經濟部水利署第五河川分署

114 年 4 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
			4月10日		月 日		
	測試內容		受測單位	工務科		管理科	
			受測電話	330			
		測試時間	9:35				
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			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			9	
		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						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 4 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	4 月 8 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話			190
			測試時間			10:30
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：

人事室 蘇珮琳

經濟部水利署第五河川分署

114 年 4 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	4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	10:13		
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	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				97		
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 4 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	4 月 7 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		約 60 秒 9:30	
接話速度 20 分	測試內容					
	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		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		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：

副工程司鐘健臺

經濟部水利署第五河川分署

114 年 4 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	4月10日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
	測試內容		受測電話			133
			測試時間			11:01
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			
		語氣和藹	11 至 15 分			19
		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				
得分合計						98
等第						

評分人：

約僱董宜平