

經濟部水利署第五河川分署

113 年 4 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各教室

(測試項目) 配分	受測對象 測試內容		日期	4月2日	4月2日
			受測單位	主計室	服務台
			受測電話	129	101
			測試時間	3:45	3:30
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	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	9	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	8
		無結束語	0分		
	接話態度 (20分)	清晰親切	16至20分	20	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	18	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	95
等第					

評分人: 張嘉玲

經濟部水利署第五河川分署

113 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) 測試內容	受測對象	日期	月	日	
		受測單位	工務科	管理科	規劃科
		受測電話	分機 235		
		測試時間	11:09		
接話速度 20 分	1 至 2 響或應答	20 分	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	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	8	
		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			90		
等第					

評分人：

約魯苑菁

經濟部水利署第五河川分署

113 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)	受測對象	日期	月	日	月	日
		受測單位	工務科	管理科	規劃科	
		受測電話	330			
		測試時間	11:45			
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			
		語氣和藹	11 至 15 分		15	
		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				93		
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 4 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各教室

(測試項目) 配分	受測對象 測試內容		日期	月 日	月 日	4 月 9 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話			198
			測試時間			09:23
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			
	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						
等第						98

評分人：

人事室蘇珮琳

經濟部水利署第五河川分署

113 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 配 分 項 目)	受測對象		日	期	4 月 8 日	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		161				
			測試時間		17:14				
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						
		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		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					93				
等第									

評分人：

科員紀凱屏

經濟部水利署第五河川分署

113 年 4 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各教室

(測試項目) (配分)	受測對象 測試內容		日 期	月 日	4 月 3 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		15:17	
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		8	
		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					97	
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 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
			受測電話						133
			測試時間						14:21
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					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：

約值董宜平