

經濟部水利署第五河川分署

113 年 5 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	5月6日	5月2日
			受測單位	主計室	服務台
	測試內容		受測電話	123	101
			測試時間	0930	1416
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	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	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				98	98
等第					

評分人：

科員紀凱屏

經濟部水利署第五河川分署

113 年 5 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	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	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	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	15
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：

正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川分署

113 年 5 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 測試內容		日 期	月 日	5月3日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話		333	
			測試時間		13:37	
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		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					98	
等第						

評分人：

約僱董宜平

經濟部水利署第五河川分署

113 年 5 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	5月10日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
	測試內容		受測電話			分192
			測試時間			13:48 18
接話速度 20分	1 至 2 響或應答		20 分			
	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				
	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						90
等第						

評分人：

吳晉羅苑菁

經濟部水利署第五河川分署

113 年 5 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	5月6日	月 日	月 日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話	161		
			測試時間	10:43		
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			
		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	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	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				93		
等第						

評分人：

人事室蘇珮淋

經濟部水利署第五河川分署

113 年 5 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 測試內容		日 期	月 日	5月2日	月 日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話		117	
			測試時間		10:26	
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		8	
		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		17	
		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					92	
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 5 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 測試內容		日 期	月 日	月 日	5月 2日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話			132
			測試時間			3:38
接話 速度 20 分	1 至 2 響應答		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			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			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：張嘉玲