

經濟部水利署第五河川局

112年6月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期			
			6月12日		6月12日	
			受測單位		主計室	服務台
			受測電話		126	101
測試內容			測試時間		12:00	14:40
接話速度 20分	1至2響應答		20分	20		
	鈴響3響應答		15分		15	
	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		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		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		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	18	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	90	
等第						

評分人：

正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川局

112年6月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期	6月7日	月 日	月 日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
	測試內容		受測電話	228		
			測試時間	11:44		
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	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		
等第						

評分人:

經濟部水利署第五河川局

112年6月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位：服務台暨各課室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期	月 日	6月3日	月 日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
	測試內容		受測電話		330	
			測試時間		9:20	
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		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	
	結束語 (10分)	無問候語				
		結束時有道再見或其他禮貌用語	8至10分		10	
	接話態度 (20分)	無結束語				
		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			
內容 20分	口氣欠佳	0至5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

經濟部水利署第五河川局

112年6月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期	月 日	月 日	6月2日	
			受測單位	工務課	管理課	規劃課	
	測試內容		受測電話			185	
			測試時間			13:48	
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				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						95	
等第							

評分人: 課員張慈珈

經濟部水利署第五河川局

112年6月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期	月 日	月 日
			受測單位	月 日	月 日
	測試內容		受測電話		
			測試時間		
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			
	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	19	
得分合計				99	
等第					

評分人：工程員葉耀駿

經濟部水利署第五河川局

112年6月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試項目) 配分	受測對象		日期	月	日	6月12日	月	日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室		
	測試內容		受測電話			113		
			測試時間			10:13		
接話速度 20分	1至2響應答		20分			>0		
	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			>0		
		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：

課員蕭秀琦

經濟部水利署第五河川局

112年6月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位：服務台暨各課室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期	月 日	月 日	6月6日	
			受測單位	資產課	秘書室	人事室	
	測試內容		受測電話			133	
			測試時間			0940 20	
接話速度 20分	1至2響應答		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				
		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				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						95	
等第							

評分人：

課員紀凱屏