

經濟部水利署第五河川分署

113年9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	
			9月9日	9月9日
	測試內容		受測單位	受測電話
			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	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	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	19
得分合計			98	98
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 9 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	9月3日	月 日	月 日	
		受測單位	工務科	管理科	規劃科	
		受測電話	257			
		測試時間	16:18			
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	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			99			
等第						

評分人：

人事室 蘇珮琳
科 員

經濟部水利署第五河川分署

113年9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	9月4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		9:26			
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：

科員紀凱屏

經濟部水利署第五河川分署

113年9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	9月3日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
	測試內容		受測電話			189
			測試時間			16=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			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：

張嘉玲

經濟部水利署第五河川分署

113年9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	9月9日	月 日	月 日	
			受測單位	資產科	秘書室	人事室	
			受測電話	163	約僱董宜平		
			測試時間	14:20			
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	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	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：

約僱人員 董宜平

經濟部水利署第五河川分署

113年9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	9月	日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室	
	測試內容		受測電話	#116			
			測試時間	14:25			
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	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: 正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川分署

113年9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	9月9日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
	測試內容		受測電話			132
			測試時間			16:38
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			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：

