

經濟部水利署第五河川局

110 年 8 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 測試內容		日期	8月9日	8月9日
			受測單位	主計室	服務台
			受測電話	122	101
			測試時間	17:04	16:40
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	18	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	9	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	9	9
		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	20	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	95
等第					

評分人 **張嘉玲**

經濟部水利署第五河川局

110 年 8 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 測試內容		日期	月	日	月	日	8月9日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室		
			受測電話			# 133		
			測試時間			10:08		
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					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：

工程員甘芳亘

經濟部水利署第五河川局

110 年 8 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 配分 項目)	受測對象		日期	月 日	月 日
			受測單位	秘書室	人事室
	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		
		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：

課員黃雲卿

經濟部水利署第五河川局

110 年 8 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 測試內容		日 期	月 日	月 日	8月9日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
			受測電話			185
			測試時間			09:53
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			8
		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			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：課員蕭秀琦

經濟部水利署第五河川局

110 年 8 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 測試內容		日期	月 日	8月 9日	月 日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
			受測電話		309	
			測試時間		09:20	
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		10	
		無結束語				
	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					93	
等第						

評分人：

正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川局

110 年 8 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 測試內容		日期	8月9日	月 日	月 日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
			受測電話	257		
			測試時間	11:27		
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	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				94		
等第						

評分人：

課員張慈瑜
0829

經濟部水利署第五河川局

110 年 8 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	8 月 3 日	月 日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室
			受測電話		118	
			測試時間			
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		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		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：

副工程師陳安妮