

經濟部水利署第五河川局

110 年 11 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	11月2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	225		
			測試時間	14=10		
接話 速度 20 分	1 至 2 響或應答		20 分			
	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			
		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				90		
等第						

評分人：

課員黃雲卿

經濟部水利署第五河川局

110 年 11 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	11月 4 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		16:30	
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		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		9	
		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					96	
等第						

評分人:

課員蕭秀琦

經濟部水利署第五河川局

110 年 11 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 測試內容		日 期	月 日	月 日	11 月 2 日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
			受測電話			189
			測試時間			14:44
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			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

課員張慈瑜

經濟部水利署第五河川局

110 年 11 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	11月8日	月 日	月 日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室
	測試內容		受測電話	166		
			測試時間	14:30		
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	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		
		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				96		
等第						

評分人：

張嘉玲

經濟部水利署第五河川局

110 年 11 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	11月9日	月 日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室
	測試內容		受測電話		118	
			測試時間		14:01	
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		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					95	
等第						

評分人：

正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川局

132

110 年 11 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 測試內容		日 期	月 日	月 日	11月4日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室
			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			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			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：

副工程師陳安妮

經濟部水利署第五河川局

110 年 11 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 測試內容		日 期	11月3日	11月3日
			受測單位	主計室	服務台
			受測電話	126	157
			測試時間	9:22 19	09:31 19
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	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	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	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	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	96
等第					

評分人: 工程員甘芳亘