

經濟部水利署第五河川局

111 年 9 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試 配分 項目)	受測對象		日期	9月8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	259		
			測試時間	11:40		
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	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: 課員蕭秀琦

經濟部水利署第五河川局

111 年 9 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期	月	日	9月2日	月	日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課		
	測試內容		受測電話		323			
			測試時間		9:41			
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			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					96			
等第								

評分人：課員黃雲卿

經濟部水利署第五河川局

111 年 9 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試項目) (配分)	受測對象 測試內容		日 期	月 日	月 日	9 月 2 日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
			受測電話			198
			測試時間			9=14 20
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			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			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

經濟部水利署第五河川局

111 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	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	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				98	
等第					

評分人：

工程員甘芳豆

經濟部水利署第五河川局

111 年 9 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試 配分 項目)	受測對象		日期	月	日	9 月 8 日	月	日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室		
	測試內容		受測電話		02-20112			
			測試時間		09:20			
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			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			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								
等第						95		

評分人：

正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川局

111 年 9 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位：服務台暨各課室

(測試 配分 項目)	受測對象 測試內容		日 期	月 日	月 日	9月5日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室
			受測電話			132
			測試時間			8:44 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：

課員洪語彤

經濟部水利署第五河川局

111 年 9 月份提昇服務品質電話禮貌測試評分表

受測單位:服務台暨各課室

(測試項目) (配分)	受測對象		日期	9月6日	9月6日
			受測單位	主計室	服務台
	測試內容		受測電話	128	101
			測試時間	09:20	09:17
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	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	10
		無結束語	0分		
	接話態度 (20分)	清晰親切	16至20分	20	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	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				99	97
等第					

評分人：

安妮