

經濟部水利署第五河川局

112 年 3 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	3 月 8 日	3 月 8 日
			受測單位	主計室	服務台
			受測電話	126	101
			測試時間	15:00	15:10
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	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	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	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		15
		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		19	
得分合計				99	92
等第					

評分人: 副工程師葉佩涵

經濟部水利署第五河川局

112 年 3 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	3月3日	月 日	月 日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
			受測電話	261		
			測試時間	15:39		
測試內容						
接話速度 20分	1 至 2 響或應答		20 分	19		
	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	9		
		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：

副工程師甘芳豆

經濟部水利署第五河川局

112 年 3 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	3月6日	月 日	月 日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
			受測電話		306	
			測試時間		10:20	
接話速度 20分	1 至 2 響或應答		20 分		19	
	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		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		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：

張嘉玲

經濟部水利署第五河川局

112 年 3 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	3月1日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
			受測電話			183
			測試時間			1658
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：

課員紀凱屏

經濟部水利署第五河川局

112 年 3 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	3月9日	月 日	月 日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室
			受測電話	159		
			測試時間	15:00		
接話速度 20分	1 至 2 響應答		200-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	8		
		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			
	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 3 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	3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		8:45	
接話速度 20分	1 至 2 響應答		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		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		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：課員張慈瑜

經濟部水利署第五河川局

112 年 3 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	3月7日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室
			受測電話			132
			測試時間			9:50
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 工程師徐福燦