

經濟部水利署第五河川局

112 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3日	8月4日
		受測單位	主計室	服務台
		受測電話	126	#9 (333)
		測試時間	1556	0924
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
		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	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	99
等第				

評分人：

課員紀凱屏

經濟部水利署第五河川局

112 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	8月7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	233		
			測試時間	16:00		
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	8		
		無結束語				
	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				96		
等第						

評分人：

課員蕭秀琦

經濟部水利署第五河川局

112 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	工務課	管理課	規劃課
	測試內容		受測電話		#330	
			測試時間		15:39	
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		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					98	
等第						

評分人: 蔡耀麟

經濟部水利署第五河川局

112 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	月 日	8 月 9 日
			受測單位	工務課	管理課	規劃課
	測試內容		受測電話			189
			測試時間			1:06 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			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			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						99
等第						

評分人：葉明海

經濟部水利署第五河川局

112 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 測試內容		日	期	8月4日	月	日	月	日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室			
			受測電話	166					
			測試時間	8:31					
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		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					97				
等第									

評分人：張嘉玲

經濟部水利署第五河川局

112 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	資產課	秘書室	人事室
			受測電話		135	
			測試時間		10:18	
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		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					99	

評分人：

正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川局

112 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 測試內容		日 期	月 日	月 日	8月7日
			受測單位	資產課	秘書室	人事室
			受測電話			133
			測試時間			8:50
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			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			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						97
等第						

評分人：

課員張慈珣