

經濟部水利署第五河川分署

112 年 10 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	10月12日	10月12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	10:10	10:00
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	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	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	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	96
等第					

評分人：

聘用人員 董宜平

經濟部水利署第五河川分署

112 年 10 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	10月12日	月 日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話	# 281		
			測試時間	0941		
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	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	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				97		
等第						

評分人：

科員紀凱屏

經濟部水利署第五河川分署

112 年 10 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	10月4日	月 日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話		117	
			測試時間		9:9	
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			
	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		20	
得分合計					95	
等第						

評分人：

主計室 張慈玟

經濟部水利署第五河川分署

112 年 10 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	10月4日	月 日	月 日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話	166		
			測試時間	3=50		
測試內容						
接話速度 20分	1至2響應答		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	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	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				97		
等第						

評分人：

張嘉玲

經濟部水利署第五河川分署

112 年 10 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	10月6日
			受測單位	資產科	秘書室	人事室
			受測電話			133
			測試時間			10:19
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			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				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：副工程師葉佩涵

經濟部水利署第五河川分署

112 年 10 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	10月11日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
			受測電話			187
			測試時間			11:45
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			12
		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						92
等第						

評分人：正工程師徐福燦

經濟部水利署第五河川分署

112 年 10 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	10月 4 日	月 日
			受測單位	工務科	管理科	規劃科
	測試內容		受測電話		313	
			測試時間		11:13	
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		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			
		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					97	
等第						

評分人：

人事室 蕭秀琦