



<input type="checkbox"/>	2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(8-11)	
<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(4-7)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
<b>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</b>			
<input type="checkbox"/>	1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。	(14-15)	
<input type="checkbox"/>	2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(12-13)	
<input type="checkbox"/>	3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。	(10-11)	
<input type="checkbox"/>	4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<b>總 得 分</b>			
<b>等 第</b>			

※說明：本量表依總得分區分為五等第，即 **50分(含)以上為『1』**；44-49分為『2』；**39-43分為『3』**；33-38分為『4』；**32分(含)以下為『5』**。

※電話測試過程若有特殊優良事項或待改善事項，請填寫下面表格：

<b>備註事項</b>	<b>內容說明</b>