編號: 1 受測單位: 工務課 電話: 08-77*5519

受測時間: 6月20日09時16分

測試人員: __ 辦事員 林愛智

測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	(一)接聽速度	30	
\square	 1、電話鈴響3聲或10秒應答(15分;每增1響或3秒,即減 	15	12
	3分,最多15分)		
	2、業務單位接聽之情形:	15	15
$\overline{\mathbf{V}}$	(1)承辦人接聽或其他人代為接聽。	(15)	
	(2)無人接聽(電話鈴響6聲以上或20秒以上)。	(10)	
	(3)電話故障。	(0)	
	(二)電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	
V	(1)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、	(15)	15
	「早安」等問候語。		
	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(10)	
	(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏),但有說「您好」、	(5)	
	「早安」等問候語。		15
	(4)接話說「喂」,未報明單位名稱或自己姓名(氏),未	(0)	
	說「您好」、「早安」等問候語。		8
	2結束時,有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」	15	
	等),並讓來電先掛電話。	10	
	3接話時之態度:(1)語調謙和、熱誠。		
		(8-10)	
	(1)語調溫和、熱誠尚可。(3)語調急燥、不耐煩。	(5-7) $(1-4)$	
	(3) 語調 担暴。(4) 語調 担暴。	$\begin{pmatrix} 1-4 \\ 0 \end{pmatrix}$	
	(三) 答話內容:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形擇一選	30	
	填。		27
	甲、業務承辦人直接接聽;或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度:		_ /
	所, 所, 所, 所, 在, 及, 所,	(20-30)	
	1、 將說評益(能具短、明確合後,或對所詢疑我之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	(20-30)	
		(10 10)	
	2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

	3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(1-9)	
	4、答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	(0)	
測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形:		
	 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。 	(25-30)	
	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。	(21-24)	
	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。	(15-20)	
	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。」	(5-14)	
	5、逕回答他不在/非所承辦業務,並說「請稍後再撥。」	(1-4)	
	6、逕回答他不在/非所承辦業務,無意進一步處理。	(0)	
	總 得 分(總計)		92 分

編號: 2 受測單位: 管理課 電話: 08-77*5555

受測時間: _06_月_21_日_09_時_20_分

測試人員: _ 辦事員 林愛智

測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	(一)接聽速度	30	
\square	1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答(15 分;每增 1 響或 3 秒,即減	15	15
	3分,最多15分)		15
	2、業務單位接聽之情形:	15	15
V	(1)承辦人接聽或其他人代為接聽。	(15)	
	(2)無人接聽(電話鈴響6聲以上或20秒以上)。	(10)	
	(3)電話故障。	(0)	
	(二)電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	
\square	(1)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、 「早安」等問候語。	(15)	15
	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(10)	
	(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏),但有說「您好」、	(5)	
	「早安」等問候語。		15
	(4)接話說「喂」,未報明單位名稱或自己姓名(氏),未	(0)	15
	說「您好」、「早安」等問候語。		8
V	2 結束時,有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」		
	等),並讓來電先掛電話。		
	3接話時之態度:	10	
	(1)語調謙和、熱誠。	(8-10)	
	(1)語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
	(3)語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
	(4)語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形擇一選	30	
	填。		0.0
	甲、業務承辦人直接接聽;或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度:		26
\square	1、解說詳盡(能具體、明確答復,或對所詢疑義之相關作業程	(20-30)	
	序及主管法規能說明清楚)。		
	2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

	3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(1-9)	
	4、答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	(0)	
測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形:		
	 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。 	(25–30)	
	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。	(21-24)	
	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。	(15-20)	
	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。」	(5-14)	
	5、逕回答他不在/非所承辦業務,並說「請稍後再撥。」	(1-4)	
	6、逕回答他不在/非所承辦業務,無意進一步處理。	(0)	
	總 得 分(總計)		94 分

編號: 3 受測單位: 河川公地 電話: 08-77*5586

受測時間: _06_月_21_日_9時_22_分

測試人員: _ 辨事員 林愛智

測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	(一)接聽速度	30	
V	1、電話鈴響3聲或10秒應答(15分;每增1響或3秒,即減	15	12
	3分,最多15分)		15
	2、業務單位接聽之情形:	15	
	(1)承辦人接聽或其他人代為接聽。	(15)	
	(2)無人接聽(電話鈴響 6 聲以上或 20 秒以上)。	(10)	
	(3)電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	4.5
V	(1)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、 「早安」等問候語。	(15)	15
	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(10)	
	(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏),但有說「您好」、	(5)	
	「早安」等問候語。	, ,	4.5
	(4)接話說「喂」,未報明單位名稱或自己姓名(氏),未 說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	15
$\overline{\mathbf{V}}$		15	7
	等),並讓來電先掛電話。		/
	3接話時之態度:	10	
	(1)語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<u> </u>	(1)語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
	(3)語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
	(4)語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形擇一選	30	
	填。		
	甲、業務承辦人直接接聽;或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度:		28
	1、解說詳盡(能具體、明確答復,或對所詢疑義之相關作業程	(20-30)	
	序及主管法規能說明清楚)。	(20 00)	
	2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

	3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(1-9)	
	4、答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	(0)	
測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形:		
	 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。 	(25-30)	
	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。	(21-24)	
	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。	(15-20)	
	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。」	(5-14)	
	5、逕回答他不在/非所承辦業務,並說「請稍後再撥。」	(1-4)	
	6、逕回答他不在/非所承辦業務,無意進一步處理。	(0)	
	總 得 分(總計)		92 分

編號: 4 受測單位: 規劃課 電話: 08-77*5561

受測時間: _06_月_21_日_14_時_00_分

測試人員: _ 辨事員 林愛智

測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	(一)接聽速度	30	
$\overline{\mathbf{Q}}$	1、電話鈴響3聲或10秒應答(15分;每增1響或3秒,即減	15	15
	3分,最多15分)		15
	2、業務單位接聽之情形: (有人接聽情形,本項給分)	15	15
\square	(1)由承辦人人或其他人代為接聽。	(15)	
	(2)無人接聽(電話鈴響6聲以上或20秒以上)。	(10)	
	(3)電話故障。	(0)	
	(二)電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	4.5
\square	(1)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、 「早安」等問候語。	(15)	15
	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(10)	
	(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏),但有說「您好」、	(5)	
	「早安」等問候語。		15
	(4)接話說「喂」,未報明單位名稱或自己姓名(氏),未	(0)	10
	說「您好」、「早安」等問候語。		10
	2結束時,有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」	15	
	等),並讓來電先掛電話。	1.0	
	3接話時之態度:	10	
	(1)語調謙和、熱誠。(1)語調溫和、熱誠尚可。	(8–10)	
	(1) 語調温和、熱誠向り。 (3) 語調急燥、不耐煩。	(5-7) $(1-4)$	
	(4)語調粗暴。	$\begin{pmatrix} 1 & 4 \end{pmatrix} \\ (0)$	
	(三) 答話內容:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形擇一選	30	
	填。 田、安政石跡(古拉拉路・北河沿拉索江海赫石安政石跡)拉路		
	甲、業務承辦人直接接聽;或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度:		
	1、解說詳盡(能具體、明確答復,或對所詢疑義之相關作業程	(20-30)	
	序及主管法規能說明清楚)。		
	2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

	3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(1-9)	
	4、答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	(0)	
測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形:		
V	 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。 	(25-30)	24
	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。	(21-24)	
	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。	(15-20)	
	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。」	(5-14)	
	5、逕回答他不在/非所承辦業務,並說「請稍後再撥。」	(1-4)	
	6、逕回答他不在/非所承辦業務,無意進一步處理。	(0)	
	總 得 分(總計)		94 分

編號: 5 受測單位: 資產課 電話: 08-77*5574

受測時間: _06_月 21_日 15_時 00_分

測試人員: _ 辦事員 林愛智

測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	(一)接聽速度	30	
\square	1、電話鈴響3聲或10秒應答(15分;每增1響或3秒,即減	15	12
	3分,最多15分)	15	15
	2、業務單位接聽之情形: (有人接聽情形,本項給分)(1)由承辦人人或其他人代為接聽。	(15)	
	(1) 田尔州八八以共他八八向按號。(2) 無人接聽(電話鈴響6聲以上或20秒以上)。	(10)	
	(2)無八接聽(电話鈴音 0 年以上以 20 秒以上)。 (3)電話故障。	(10)	
	(二) 電話禮貌 1	40	
	1、接話應對情形	15	15
	(1)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、 「早安」等問候語。	(15)	
	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(10)	
	(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏),但有說「您好」、	(5)	
	「早安」等問候語。		15
	(4)接話說「喂」,未報明單位名稱或自己姓名(氏),未	(0)	10
	說「您好」、「早安」等問候語。		9
	2結束時,有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等),並讓來電先掛電話。	15	
	3接話時之態度:	10	
\square	(1)語調謙和、熱誠。	(8–10)	
	(1)語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
	(3)語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
	(4)語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形擇一選填。	30	
			26
	甲、業務承辦人直接接聽;或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度:		
\square	1、解說詳盡(能具體、明確答復,或對所詢疑義之相關作業程	(20-30)	
	序及主管法規能說明清楚)。		
	2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

	3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(1-9)	
	4、答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	(0)	
測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形:		
	 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。 	(25-30)	
	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。	(21-24)	
	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。	(15-20)	
	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。」	(5-14)	
	5、逕回答他不在/非所承辦業務,並說「請稍後再撥。」	(1-4)	
	6、逕回答他不在/非所承辦業務,無意進一步處理。	(0)	
	總 得 分(總計)		92 分

編號: 6 受測單位: 主計室 電話: 08-77*5584

受測時間: <u>06</u>月21_日<u>15</u>時<u>41</u>分

測試人員: _ 辨事員 林愛智

測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	(一)接聽速度	30	
V	 電話鈴響3聲或10秒應答(15分;每增1響或3秒,即減3分,最多15分) 	15	12
	2、業務單位接聽之情形:	15	15
	(1)由承辦人人或其他人代為接聽。	(15)	
	(2)無人接聽(電話鈴響6聲以上或20秒以上)。	(10)	
	(3)電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	
V	(1)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、 「早安」等問候語。	(15)	15
	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(10)	
	(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏),但有說「您好」、	(5)	
	「早安」等問候語。	(-)	4.5
	(4)接話說「喂」,未報明單位名稱或自己姓名(氏),未	(0)	15
_	說「您好」、「早安」等問候語。		10
✓	2結束時,有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」 等),並讓來電先掛電話。	15	
	3接話時之態度:	10	
\square	(1)語調謙和、熱誠。	(8–10)	
	(1) 品調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
	(3) 語調急燥、不耐煩。	(3-7) $(1-4)$	
		$\begin{pmatrix} 1 & 4 \\ & (0) \end{pmatrix}$	
	(4)語調粗暴。		
	(三) 答話內容:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形擇一選 填。	30	
	甲、業務承辦人直接接聽;或經代接電話後轉至業務承辦人接聽		27
	下、素粉不辨八直按接聽, 以經代接电話後特主素粉不辨八接聽解說詳細程度:		
\square	1、解說詳盡(能具體、明確答復,或對所詢疑義之相關作業程	(20-30)	
	序及主管法規能說明清楚)。	Í	
	2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

	3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(1-9)	
	4、答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	(0)	
測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形:		
	 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。 	(25-30)	
	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。	(21-24)	
	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。	(15-20)	
	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。」	(5-14)	
	5、逕回答他不在/非所承辦業務,並說「請稍後再撥。」	(1-4)	
	6、逕回答他不在/非所承辦業務,無意進一步處理。	(0)	
	總 得 分(總計)		94 分

編號: 7 受測單位: 秘書室 電話: 08-77*5576

受測時間: _06_月_21_日_09_時_50_分

測試人員: ____辦事員 林愛智______

測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	(一)接聽速度	30	
\square	1、電話鈴響3聲或10秒應答(15分;每增1響或3秒,即減	15	15
	3分,最多15分)	1.5	15
	2、業務單位接聽之情形: (有人接聽情形,本項給分)	15	
	(1)由承辦人人或其他人代為接聽。	(15)	
	(2)無人接聽(電話鈴響6聲以上或20秒以上)。(3)電話故障。	$ \begin{array}{c} (10) \\ (0) \end{array} $	
		` ´	
	(二) 電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	15
	(1)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、 「早安」等問候語。	(15)	15
	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(10)	
	(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏),但有說「您好」、	(5)	
	「早安」等問候語。		15
	(4)接話說「喂」,未報明單位名稱或自己姓名(氏),未 說「您好」、「早安」等問候語。		
	2 結束時,有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」		8
	等),並讓來電先掛電話。	10	
	3接話時之態度:	10	
$\overline{\mathbf{A}}$	(1)語調謙和、熱誠。	(8-10)	
	(1)語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
	(3)語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
	(4)語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形擇一選	30	
	填。		
	甲、業務承辦人直接接聽;或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度:		
	1、解說詳盡(能具體、明確答復,或對所詢疑義之相關作業程	(20-30)	
	序及主管法規能說明清楚)。		
	2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

	3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(1-9)	
	4、答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	(0)	
測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形:		
	 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。 	(25–30)	23
	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。	(21-24)	
	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。	(15-20)	
	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。」	(5-14)	
	5、逕回答他不在/非所承辦業務,並說「請稍後再撥。」	(1-4)	
	6、逕回答他不在/非所承辦業務,無意進一步處理。	(0)	
	總 得 分(總計)		91 分

編號: 8 受測單位: 人事室 電話: 08-77*5606

受測時間: <u>06 月 21 日 10 時 00 分</u> 測試人員: <u>辦事員 林愛智</u>

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	(一)接聽速度	30	
V	 電話鈴響3聲或10秒應答(15分;每增1響或3秒,即減3分,最多15分) 	15	12
	2、業務單位接聽之情形: (有人接聽情形,本項給分)	15	15
	(1)由承辦人人或其他人代為接聽。	(15)	
	(2)無人接聽(電話鈴響6聲以上或20秒以上)。	(10)	
	(3)電話故障。	(0)	
	(二)電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	4.5
V	(1)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、 「早安」等問候語。	(15)	15
	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(10)	
	(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏),但有說「您好」、	(5)	
	「早安」等問候語。		15
	(4)接話說「喂」,未報明單位名稱或自己姓名(氏),未	(0)	10
	說「您好」、「早安」等問候語。		9
\square		15	
	等),並讓來電先掛電話。		
	3接話時之態度:	10	
	(1)語調謙和、熱誠。	(8-10)	
	(1)語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
	(3)語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
	(4)語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形擇一選填。	30	
	甲、業務承辦人直接接聽;或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度:		
	1、解說詳盡(能具體、明確答復,或對所詢疑義之相關作業程	(20-30)	
	序及主管法規能說明清楚)。	(20 00)	
	2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	
	3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(1-9)	
	4、答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	(0)	

測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形:		
V	 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。 	(25-30)	24
	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。	(21-24)	
	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	(15-20)	
	進一步處理。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務,並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務,無意進一步處理。	(1-4)	
	總 得 分(總計)		90分