

## 附件二

### 環保報案中心專線電話服務品質測試評分表

調查單位：\_\_\_\_\_環保局

調查時間：\_\_月\_\_日星期\_\_，\_時\_分

接聽人：\_\_\_\_\_先生（小姐）

測試結果：特優優等甲等乙等丙等

調查案件編號：

評分項目	評分細目	評分等級	分數
壹、接聽狀況（50分）	一、電話鈴響至接聽時間 （10分）	1、鈴響0至4聲或10秒內應答 2、鈴響5至6聲或11至15秒內應答 3、鈴響7至8聲或16至20秒內應答 4、鈴響9聲以上或超過21秒應答 5、忙線中或斷線或表明稍晚回撥（結束訪問，視為無效問卷，隔10分鐘後再測1次） 6、無人接聽（結束訪問，視為無效問卷，需紀錄單位及接觸情形，隔10分鐘後再測1次）	10分 8分 5分 1分
	二、接聽電話之語氣及態度 （一）接話時清晰報明單位名稱與自己姓名（氏），並說「您好」、「早安」等問候語 （15分）	1、清晰報明單位名稱或自己姓（氏）名，說「您好」、「早安」等問候語 2、清晰報明單位名稱或自己姓（氏）名 3、未報明單位名稱或自己姓（氏）名，僅說「您好」、「早安」等問候語 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	15分 10分 5分 0分
	（二）接話時語氣是否溫和有禮、態度是否誠懇親切、聲音大小是否適中 （15分）	1、語氣溫和有禮、態度誠懇親切、聲音大小適中 2、語氣平淡、態度尚佳 3、語氣急躁、態度平和 4、語氣敷衍、不耐煩	15分 10分 5分 0分
	（二）電話交談結束後是否說聲「謝謝」或「再見」 （5分）	1、是 2、否	5分 0分
	（三）電話交談結束後是否讓來電者先掛斷電話 （5分）	1、是 2、否	5分 0分

評分項目	評分細目	評分等級	分數
貳、服務態度與品質 (50分)	甲、受理公害污染報案		
	(一) 是否瞭解陳訴內容並予受理 (10分)	1、是 2、否	10分 0分
	(二) 是否確實引導陳情人提供詳實污染源地址 (5分)	1、主動確實的引導 2、被動的引導，但態度良好 3、被動的引導，但語氣不耐煩，或仍未引導	5分 3分 0分
	(三) 是否確實引導陳情人提供詳實污染源時段 (5分)	1、主動確實的引導 2、被動的引導，但態度良好 3、被動的引導，但語氣不耐煩或仍未引導	5分 3分 0分
	(四) 是否確實引導陳情人提供詳實污染源情形 (5分)	1、主動確實的引導 2、被動的引導，但態度良好 3、被動的引導，但語氣不耐煩或仍未引導	5分 3分 0分
	(五) 是否為陳情人重複報案內容 (5分)	1、主動重複報案內容 2、經陳情人提醒或要求才重複報案內容，但態度良好 3、經陳情人提醒或要求才重複報案內容，但語氣不耐煩或仍未覆訟	5分 3分 0分
	(六) 是否確實給予陳情人報案編號 (5分)	1、主動給予報案編號 2、經提示才給報案編號 3、經提示仍未給予報案編號	5分 3分 0分
	(七) 是否告知處理時效及答覆陳情人處理結果和回覆方式 (5分)	1、主動告知 2、被動告知，但態度良好 3、被動告知，但語氣不耐煩或仍未告知	5分 3分 0分
	(八) 是否主動請陳情人留下姓名及聯絡方式 (5分)	1、主動要求留下聯絡方式 2、經陳情人提示才紀錄聯絡方式，但態度良好 3、經陳情人提示才紀錄聯絡方式，但語氣不耐煩或仍未記錄	5分 3分 0分
	(九) 是否主動詢問陳情人願意會同稽查與否 (5分)	1、主動詢問 2、被動詢問，但態度良好 3、被動詢問，但語氣不耐煩或仍未詢問	5分 3分 0分

評分項目	評分細目	評分等級	分數
貳、服務態度與品質 (50分)	乙、「案件處理結果查詢」(各單位每月於上班時間訪問1次)		
	(一)回覆內容是否解說詳盡 (25分)	1、解說詳盡(能具體、明確答覆,或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)	25分
		2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)	20分
		3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)	13分
		4、答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	0分
	(二)回覆態度語氣是否溫和有禮、態度是否誠懇親切、聲音大小是否適中 (25分)	1、語氣溫和有禮、態度誠懇親切、聲音大小適中	25分
		2、語氣平淡、態度尚佳	20分
		3、語氣急躁、態度普通	13分
4、語氣敷衍、不耐煩		0分	

備註：

- 1.測試時，模擬陳情人之語氣，並假設陳述污染事實為由，務求確實逼真，如測試過程中發生言語衝突，應適時中止，並委婉說明係電話禮貌測試。
- 2.若電話測試時，鈴響15聲均無人接聽，則過10分鐘再測第2次，仍無人接聽則間隔10分鐘再測第3次，若仍無人接聽，請打112查詢；若無障礙情形或不可抗力因素，則本次測試以0分計。
- 3.最後由訪員告知專線電話接聽人員這是測試電話，請取消報案登記，並結束訪問。
- 4.等級評定標準；
  - 特優：98至100分
  - 優等：95至97分
  - 甲等：90至94分
  - 乙等：85至89分
  - 丙等：84分(含)以下