

附件一

環保報案中心專線電話 接聽標準作業程序及電話禮貌須知

中華民國 92 年 10 月 8 日環署管字第 0920072898 號函修訂

中華民國 96 年 1 月 12 日環署管字第 0960004542 號函修正

- 1、各級環保報案中心專線電話接聽人員受理民眾公害陳情案件時，應迅速接聽，並參照接聽專線電話標準作業程序範例應答，同時注意電話禮貌，接聽電話時應言語溫和、誠懇親切、表達清楚，以達到溝通觀念，加強為民服務之目的。
- 2、接聽電話時聲音大小應適中，言詞語調應清晰、謙和、熱誠、有禮，不可有粗暴不耐之言語。
- 3、針對陳情人所陳述之被陳情對象、地址及申訴內容，應詳細記錄；另對於具名陳情人，其所留下之姓名、聯絡方式（包括電話、住址或電子郵件位址等）以及是否願意會同稽查等事項，亦應詳細記錄。相關紀錄應輸入「環保報案中心公害陳情案件管理系統」交辦處理。在完成受理公害陳情案件後，應告知陳情人「報案編號」，及答復陳情人處理結果之方式與期限，並儘速安排查處。登錄有關陳情人之身分資料時應特別注意保密事宜。
- 4、陳情人要求回復處理情形時，應確實執行並注意回復時之服務態度。
- 5、陳情人所提之問題，如超過報案中心受理案件之權責範圍或非個人所能解答時，應明確告知其原因或另請業務熟諳人員答復，或告知轉接電話之電話號碼及承辦人姓名。
- 6、陳情人申訴之內容，如非環保相關業務或職掌時，應詳細告知對方應洽詢之承辦機關或電話號碼，請陳情人另行聯絡，如有必要可代為轉請承辦之主管機關卓處，不可敷衍了事。
- 7、陳情人查詢案件處理情形時，除內容尚疑義者及原陳情人之身分、聯絡方式等資料應予保密外，均可明確，詳實告知對方，如未能及時或適當處理，宜婉言解說，不可動輒指責。
- 8、陳情人電話如係屬非理性之謾罵，或無具體陳情意見等，則無需處理但應輸入「環保報案中心公害陳情案件管理系統」備查，並婉言解說報案中心之功能及告知報案專線正錄音中，請其回歸理性陳

述意見；如陳情人仍繼續非理性謾罵，則電話接聽人於電話錄音之情況下得禮貌性掛斷陳情人之來電，但應避免與陳情人有所爭執。

9、各主管如發現接聽人員與陳情人有所爭執時，應主動接聽了解情況，並立即勸導疏解，力求避免爭端，以維護環保報案中心之良好形象。

10、回答電話應簡捷明確，時間不可過長，以維持專線電話暢通。

十一、電話交談結束後應說聲「謝謝」或「再見」，並讓來電者先掛斷電話後再將電話掛好。

十二、接聽專線電話標準作業程序範例

（報案中心專線電話鈴響，請儘速於三鈴響以內接聽）

接聽人：○○○環保局（環保署、○區督察大隊）報案中心，您好！敝姓○，很高興為您服務。（報案中心接聽人員亦可依狀況進一步詢問）

（一）陳情人檢舉電話：

陳情人：我想檢舉（陳情）○○製造○○污染。

接聽人：好的，請問您檢舉（陳情）○○污染之確實地址是在哪裡？

陳情人：○○縣○○鎮○○路…，（如陳情人無法提出確實地址，則請陳情人提供污染源附近之明顯地標）。

接聽人：好的，請問您要檢舉（陳情）之工廠全名是？

陳情人：○○股份有限公司○○廠（如陳情人無法提供，則該欄位以污染源地點登載）。

接聽人：好的，請問您要檢舉（陳情）○○污染都發生在什麼時候？

陳情人：星期○，○時○分。

接聽人：好的，請您描述一下○○污染的實際污染情形，好嗎？

陳情人：…（此時應確實登錄被陳情對象之名稱、地點、陳情項目、污染原因及發生時間等資料）

接聽人：瞭解，我為您重複一次您報案之內容（此時應為陳情人重複一次被陳情對象之名稱、地點、陳情項目、污染原

因及發生時間等資料，以確認無誤），您所陳情的內容我已詳細登錄並受理。您的報案編號是 〇〇〇〇，我們將儘速派員至現場查處。

接聽人：對不起！為能將處理結果向您回報，能方便留下您的姓名、電話、地址嗎？（請勿強迫）

陳情人：我是 〇〇〇，電話 〇〇〇。

接聽人：好的，謝謝！我重複一次您的大名是 〇〇〇、聯絡電話是 〇〇〇（此時應確實登錄陳情人之資料，並注意保密措施；如陳情人不願具名及留下聯絡方式時，可委婉告知可能造成之影響，例如噪音陳情案件音量量測結果恐無法反應陳情人實際感受，希望陳情人屆時能接受處理結果）。我們辦理期限最慢在七天內會處理完畢，處理完畢後我們會即刻與您聯絡，並告知處理結果。如果您要親自查詢，可依我們給您的報案編號打電話或至環保署網站查詢處理結果，您的資料我們會加以保密，請放心！請問還有什麼可以為您服務的嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：如果還有環保污染問題，歡迎隨時跟我們反映。謝謝您的來電，再見！（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）

（二）陳情人查詢陳情處理情形電話（上班時段）：

1、稽查屬實之陳情案件查詢：

陳情人：我上次有報過案，我想知道處理得如何？

接聽人：好的，請問您的報案編號？

陳情人：我的報案編號是 〇〇〇〇（不記得了）。

接聽人：好的。請稍等 …（如陳情人不記得報案編號時，應詳細詢問被陳情人名稱或地址並立即告知處理情形）。

接聽人：您所陳情之 〇〇污染案，經本局於 〇月〇日〇時〇分至您所陳述之地點勘查，現場勘查之結果，因這家工廠（或 〇〇污染），未符合 〇〇法令之標準，已由本局（或

○○公所) 告發處分，並勸導業者加強改善。

陳情人：…

接聽人：謝謝，請問還有什麼可以為您服務的嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：如果您日後還有發現環保污染問題，請再來電告知詳細污染地點及污染情形，方便本局稽查人員前往查處。謝謝您的來電，再見！（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）

2、查無污染事實之陳情案件：

陳情人：我上次有報過案，我想知道處理得如何？

接聽人：好的，請問您的報案編號？

陳情人：我的報案編號是 ○○○○（不記得了）。

接聽人：好的。請稍等…（如陳情人不記得報案編號時，應詳細詢問被陳情人名稱或地址並立即告知處理情形）。

接聽人：您所陳情之 ○○污染案，經本局於 ○月○日○時○分至您所陳述之地點勘查，當時並未查獲有 ○○污染情形。

陳情人：可是，這家工廠常常利用．．．逃避檢查而沒有改善。

接聽人：真有這種情況！好的，我們會再去查看看並特別注意，…（此時應將陳情人反映之事實登錄下來，並加註「再陳情」字樣）

陳情人：…

接聽人：謝謝，請問還有什麼可以為您服務的嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：如果還有環保污染問題，歡迎隨時跟我們反映。謝謝您的來電，再見！（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）

（三）陳情人於夜間及例假日時段查詢陳情處理情形電話（環保局無法上線查詢系統資料時）：

陳情人：我上次有報過案，我想知道處理得如何？

接聽人：很抱歉，現在是下班時間，目前我無法使用電腦查詢，

是否方便留下您的聯絡電話，我會為您登記下來，並交由上班時間之專門負責人員再為您答覆，或是您利用上班時間再來電查詢。

陳情人：我的聯絡電話是 ○○○○。

接聽人：好的。我再為您重複一次您的聯絡電話 ○○○○，我會轉交上班時間之專門負責人員再為您回覆，請問還有什麼可以為您服務的嗎？（此時應確實登記陳情人之聯絡電話或方式，俾轉交上班時間之報案中心接聽人員）

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：如果還有環保污染問題，歡迎隨時跟我們反映。謝謝您的來電，再見！（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）

（四）非環保機關權責之報案電話

陳情人：我要檢舉報案。

接聽人：好的，請問您檢舉（陳情） ○○污染之確實地址是在哪裡？

陳情人：不是污染源，是 ○○縣○○鎮○○路○○號頂樓有違章建築。

接聽人：（先生／小姐）對不起，我們這裡是環保單位，有關您所陳情的問題是屬於建管單位的權責，我們沒有法律依據去查處，建議您向 ○○建管單位反映，電話是 ○○○，謝謝。（請在公害陳情系統非屬環保機關權責功能介面登載本案備查）

陳情人：…

接聽人：謝謝，請問還有什麼可以為您服務的嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：謝謝您的來電，如果您有任何關於環保公害之陳情問題，歡迎隨時向我們反應，我們將會立即為您處理，再見。

（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）