

## 附件二

### 各地方環保報案中心 年 至 月份接聽電話禮貌情形測試評分表

受測單位：\_\_\_\_\_環保局  
接聽人：\_\_\_\_\_先生（小姐）  
測試案件編號：\_\_\_\_\_

第1次測試時間：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分  
第2次測試時間：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分  
第3次測試時間：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分

評分項目	評分細目	評分等級	分數
1、接聽狀況 (50分)	一、電話鈴響至接聽時間(15分)	<input type="checkbox"/> 三響以內 15分 <input type="checkbox"/> 四至五響 12分 <input type="checkbox"/> 六至七響 9分 <input type="checkbox"/> 八至九響 6分 <input type="checkbox"/> 十至十二響 3分 (註)	
	二、接聽電話之語氣及態度		
	(1) 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。(10分)	<input type="checkbox"/> 報明單位名稱、姓名(氏)及說問候語 10分 <input type="checkbox"/> 僅報明單位名稱及說問候語 8分 <input type="checkbox"/> 僅報明單位名稱或僅說問候語 5分 <input type="checkbox"/> 未報明單位名稱、姓名(氏)且未說問候語 0分	
	(2) 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)	<input type="checkbox"/> 語氣溫和有禮、態度誠懇親切、聲音大小適中 15分 <input type="checkbox"/> 語氣平淡、態度尚佳 12分 <input type="checkbox"/> 語氣急躁、態度普通 9分 <input type="checkbox"/> 語氣粗暴、不耐煩 0分	
	(3) 電話交談結束後是否說聲「謝謝」或「再見」(5分)	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
2、服務態度與品質 (50分)	(4) 電話交談結束後是否讓來電者先掛斷電話(5分)	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	1、是否瞭解陳訴內容並予受理(5分)	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	2、是否確實引導陳情人提供詳實污染源地址(5分)	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	3、是否確實引導陳情人提供詳實污染源時段(5分)	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	4、是否確實引導陳情人提供詳實污染源情形(5分)	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	5、是否為陳情人重複報案內容(5分)	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	6、是否確實給予陳情人報案編號(10分)	<input type="checkbox"/> 是 10分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	7、是否告知處理時效及答復陳情人處理結果和回復方式(5分)	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	8、是否主動請陳情人留下姓名及聯絡方式(5分)	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
3、加分項目 (10分)	9、是否主動詢問陳情人願意會同稽查與否(5分)	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	一、接話時除報明單位名稱與自己姓名(氏)及說問候語外，是否說「很高興為您服務」等禮貌性用語。(2分)	<input type="checkbox"/> 是 2分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	二、是否於當日將案件建檔至「環保報案中心公害陳情案件管理系統」(4分)	<input type="checkbox"/> 是 4分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	三、是否將陳情人資料完整記錄(2分)	<input type="checkbox"/> 是 2分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
	四、是否將陳情內容詳實記載(2分)	<input type="checkbox"/> 是 2分 <input type="checkbox"/> 否 0分	

備註：1. 測試時，請自行模擬陳情人之語氣，並假設申訴污染事實為由，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，鈴響十二聲均無人接聽，則過十分鐘再測第二次，仍無人接聽則間隔十分鐘再測第三次，若仍無人接聽，請打112查詢，若無障礙情形，則本次測試以0分計。

總分：\_\_\_\_\_ 測試單位：\_\_\_\_\_ 測試人員：\_\_\_\_\_

評語：\_\_\_\_\_