

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

- 一、環保機關所設環保報案中心專線電話接聽人員受理民眾公害污染陳情案件時，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。
- 二、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。
- 三、針對民眾所述公害污染事實（包括污染源位址、污染類別、狀況、污染時間、頻率）、會同稽查意願、真實姓名及聯絡方式（包括有效電話、住址或電子郵件位址等足供環保機關聯繫之資訊）等事項，應詳細記錄。相關紀錄應輸入「環保報案中心公害污染陳情案件管理系統」交辦處理。在完成受理公害污染陳情案件後，應告知陳情人「報案編號」，答覆陳情人處理結果之方式及期限，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。
- 四、陳情人要求回覆處理情形時，應確實執行並注意回覆時之服務態度。
- 五、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覆，或告知轉接電話之電話號碼及承辦人姓名。
- 六、陳情人陳述之內容，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。
- 七、陳情人查詢案件處理情形時，除內容尚有疑義者或原陳情人之身分、聯絡方式等資料應予保密或其他法令另有規定外，均應詳實告知對方；如未能及時或適當處理，宜婉言解說。
- 八、陳情人電話如係屬非理性之謾罵，或無具體陳情意見等，除應將資料輸入「環保報案中心公害污染陳情案件管理系統」外，無需處理，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，並應避免與陳情人有所爭執。

九、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。

十、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、接聽專線電話標準作業程序如下圖：

