

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