彰化縣衛生局暨所屬衛生所109年10月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「請問衛生所什麼時候可以打流感疫苗？」

二、衡量標準：依SQM服務品質流程規範制定。

五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
91分以上	81~90分	71~80分	61~70分	55~60分	54分以下

貳、測試結果

一、測試結果：以國際禮儀標準，本次衛生所電話接聽等級，詳如下表

編號	受測單位	星級等別	編號	受測單位	星級等別	編號	受測單位	星級等別
1	大村鄉衛生所	★★★★★	10	線西鄉衛生所	★★★★★	19	彰化市東區衛生所	★★★
2	永靖鄉衛生所	★★★★★	11	花壇鄉衛生所	★★★★	20	竹塘鄉衛生所	★★★
3	社頭鄉衛生所	★★★★★	12	埔心鄉衛生所	★★★★	21	芬園鄉衛生所	★★★
4	田尾鄉衛生所	★★★★★	13	北斗鎮衛生所	★★★★	22	溪湖鎮衛生所	★★
5	田中鎮衛生所	★★★★★	14	溪州鄉衛生所	★★★★	23	員林鎮衛生所	★
6	二水鄉衛生所	★★★★★	15	伸港鎮衛生所	★★★★	24	鹿港鎮衛生所	★
7	埔鹽鄉衛生所	★★★★★	16	福興鄉衛生所	★★★★	25	和美鎮衛生所	★
8	埤頭鄉衛生所	★★★★★	17	大城鄉衛生所	★★★★	26	秀水鄉衛生所	★
9	二林鎮衛生所	★★★★★	18	彰化市南西北區衛生所	★★★	27	芳苑鄉衛生所	★

二、衛生所10單位達5星級(37.1%)、7單位達4星級(25.9%)、4單位3星級(14.8%)，6單位未達2星級(22.2%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生所	10	7	4	1	5	0
星等率	37.1%	25.9%	14.8%	3.7%	18.5%	0%

參、相關建議

一、本次未符合電話接聽內容項目分析如下：詳如下表

1、主要缺失：**編號11「接話人員能確認民眾是否解決」**。該指標係為了讓接話人員知悉民眾是否確實了解衛生服務的內容，避免民眾前來諮詢卻未確實解決問題的情況，故在通話過程中，可藉詢問「請問這樣的說明有清楚嗎？」、「有解決到您的問題嗎？」來達成此標準；另外，須注意此標準並非一味地詢問民眾「這樣可以嗎？」、「這樣OK嗎？」，應更明確的將確認「主體」指向接話過程中的電話說明，以免讓民眾有壓迫感、甚至是不清楚接話人員到底在問什麼。

2、次要缺失：**編號3「能說出：○○衛生所您好，我是○○○，很高興為您服務。」**：重申此標準的要件有四，分別是(1)○○衛生所您好、(2)我是、(3)全名以及(4)

很高興為您服務，且所有要件均符合才可得分。本月份電話測試中，計 9 所衛生所自我介紹時語速過快、說明不清楚；6 所衛生所接話人員未能報出「全名」；1 所衛生所未能說明服務單位的完整名稱。建議同仁接聽電話時，放慢自我介紹用語，讓民眾能夠清楚是否致電至正確單位、服務人員為何等等。

二、衛生所有 6 單位未達 2 星級(22.2%)，包括溪湖鎮、員林鎮、鹿港鎮、和美鎮、秀水鄉、芳苑鄉衛生所。

10月份彰化縣各衛生所位電話接聽禮儀不符標準統計表		
編號	**內容**	不符
1	有語音總機者，於 3 聲內接聽並於 10 秒內提供總機號碼(按 9 或按 0)	0
2	電話鈴響 3 聲內(8 秒)獲得接聽服務。	3
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。	11
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	2
5	通話過程能使用尊稱用語。(如：王先生、林小姐、阿公、阿嬤…等用語)	2
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。	1
7	通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語(如:提醒服務時間、祝福用語、祝您順心愉快等)。	3
8	請民眾等待，再接聽時說「讓您久等了」、或「感謝您耐心等候」等用詞。	1
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	2
10	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	0
11	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	17
12	非機關主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	1
13	電話需協助查詢之等待時間應少於 30 秒。	1
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。	9
15	通話結束時，接話人員能說出「感謝您的來電，祝您健康，再見」結束用語。	10
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	3
17	轉接時，說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，且轉接次數在 2 次以內(含 2 次)。	0
18	能告知來電者，轉接電話的分機號碼(或業務單位與承辦人員)。	0
19	承辦人員不在或不方便接聽電話時，應先簡單說明或確認問題並請留下聯繫電話號碼。	0

三、其他提醒與建議

1、本月稽核有 10 所衛生所於**編號 15「通話結束時，接話人員能說出「感謝您的來電，祝您健康，再見」結束用語。」**失分，重申此標準有(1)感謝您的來電、(2)祝您健康/平安/順心..以及(3)再見等三個要件，同樣均須符合方可得分；而多數失分的衛生所係未能感謝方的來電、次多的衛生所則未能致上祝您健康、順心、愉快等祝福語。

2、另有關**編號 14「通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。」**為接話員貼心之舉，係藉接話員的提醒，讓民眾回想是否有遺漏的問題，進而得到一次性的解答，毋須再次致電。

3、最後有關本月電話測試題目，因公費接種資格較為複雜，建議接話人員逐一聚焦、確認施打對象資格之核對：如先問是大人還是小朋友、是否年滿 50 歲、是否具有慢性疾病等，儘量避免直接唸出所有公費資格要件；另外，倘民眾洽詢自費疫苗接種相關問題，亦可先向民眾確認居住所在地，再向民眾建議合約醫療院所，並提供聯繫電話或是可查詢資訊之管道。

肆、附表：詳細結果請參閱「109 年 10 月電話接聽禮儀稽核表」(xls)。

彰化縣 109 年度各衛生所不定期電話接聽等級

編號	受測單位	每月內部稽核星級等別												總成績		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	總分	名次	備註
1	南西北區衛生所	5	5	5	1	1	3	4	5	4	3			36	18	
2	東區衛生所	4	5	5	5	4	1	4	5	5	3			41	8	
3	花壇鄉衛生所	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4			41	8	
4	大村鄉衛生所	4	3	2	5	4	3	2	5	2	5			35	22	
5	員林市衛生所	5	5	4	4	3	4	2	5	3	1			36	18	
6	埔心鄉衛生所	5	0	4	5	5	4	5	4	2	4			38	15	
7	永靖鄉衛生所	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5			47	2	
8	溪湖鎮衛生所	5	4	5	5	3	3	4	5	4	2			40	10	
9	社頭鄉衛生所	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5			49	1	
10	田尾鄉衛生所	4	5	4	4	3	3	3	5	3	5			39	13	
11	北斗鎮衛生所	5	4	4	3	5	1	4	5	1	4			36	18	
12	田中鎮衛生所	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5			46	3	
13	溪州鄉衛生所	5	5	5	3	2	3	3	5	5	4			40	10	
14	二水鄉衛生所	2	5	5	5	4	2	4	5	1	5			38	15	
15	伸港鄉衛生所	5	0	5	5	4	2	5	5	5	4			40	10	
16	線西鄉衛生所	5	5	5	4	3	5	5	5	1	5			43	6	
17	鹿港鎮衛生所	5	5	5	5	3	1	3	3	3	1			34	25	
18	和美鎮衛生所	5	2	4	4	1	3	4	5	2	1			31	27	
19	秀水鄉衛生所	5	0	5	5	3	2	5	5	1	1			32	26	
20	福興鄉衛生所	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4			43	6	
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5			44	5	
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5			46	3	
23	芳苑鄉衛生所	1	5	3	4	5	2	5	4	5	1			35	22	
24	竹塘鄉衛生所	2	5	3	5	1	4	3	5	4	3			35	22	
25	大城鄉衛生所	3	5	5	5	2	4	4	5	2	4			39	13	
26	二林鎮衛生所	1	2	2	5	5	5	1	5	5	5			36	18	
27	芬園鄉衛生所	5	1	5	5	5	3	4	4	3	3			38	15	

衡量標準：以國際禮儀標準，分級電話接聽等級

★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	無星等
91 分以上	81~90 分	71~80 分	61~70 分	55~60 分	54 分以下

分數：★★★★★：5 分 ★★★★：4 分 ★★★：3 分 ★★：2 分 ★：1 分 無星等：0 分