彰化縣衛生局暨所屬衛生所 109 年 11 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「現在衛生所可以打流感疫苗嗎？(父母親)」

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

二、衛生所 9 單位達 5 星級(33.3%)、9 單位達 4 星級(33.3%)、5 單位 3 星級(18.5%)，4 單位未達 2 星級(14.9%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生所	9	9	5	1	3	0
星等率	33.3%	33.3%	18.5%	3.8%	11.1%	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」**：應確認民眾對說明是否清楚，是否已解決問題；若遇民眾於對話過程中表明「這樣我知道/清楚了」，同樣可以藉詢問「說明都可以齁？」、「這應該有解決您的問題？」，作為再次地提醒。

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。」**：除了要完整說明該用語，同仁於接聽電話時，也常因語速過快導致民眾聽不清楚；建議同仁練習將用語控制在約 4 秒鐘的長度、咬字清楚、大聲，讓來電者可以清楚聽到是哪個單位及哪一位服務人員。

二、衛生所有 4 單位未達 2 星級(33.4%)，包括和美鎮、員林鎮、鹿港鎮、伸港鄉衛生所。

11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。	2
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。	12
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)。	2
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。	0
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	3
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)。	16
12	非機關主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	0
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)。	8
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)。	1
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)。	1
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

本月稽核中，有近半數衛生所同仁於通話結束時，未能致上完整的結束用語：其中祝福語「祝您健康/順心/平安」已逐漸養成，幾乎所有受測同仁均能對來電民眾說出，惟此處要特別注意的是，通話過程中的禮貌用詞「謝謝(您)」並不等同「感謝對方的來電」，請同仁額外注意。

肆、附表：詳細結果請參閱「109 年 11 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	3				
2	東區衛生所	4	5	5	5	4	1	4	5	5	3	5				
3	花壇鄉衛生所	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	5				
4	大村鄉衛生所	4	3	2	5	4	3	2	5	2	5	4				
5	員林市衛生所	5	5	4	4	3	4	2	5	3	1	1				
6	埔心鄉衛生所	5	0	4	5	5	4	5	4	2	4	4				
7	永靖鄉衛生所	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5				
8	溪湖鎮衛生所	5	4	5	5	3	3	4	5	4	2	5				
9	社頭鄉衛生所	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5				
10	田尾鄉衛生所	4	5	4	4	3	3	3	5	3	5	4				
11	北斗鎮衛生所	5	4	4	3	5	1	4	5	1	4	4				
12	田中鎮衛生所	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3				
13	溪州鄉衛生所	5	5	5	3	2	3	3	5	5	4	3				
14	二水鄉衛生所	2	5	5	5	4	2	4	5	1	5	5				
15	伸港鄉衛生所	5	0	5	5	4	2	5	5	5	4	1				
16	線西鄉衛生所	5	5	5	4	3	5	5	5	1	5	4				
17	鹿港鎮衛生所	5	5	5	5	3	1	3	3	3	1	1				
18	和美鎮衛生所	5	2	4	4	1	3	4	5	2	1	2				
19	秀水鄉衛生所	5	0	5	5	3	2	5	5	1	1	3				
20	福興鄉衛生所	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	3				
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4				
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4				
23	芳苑鄉衛生所	1	5	3	4	5	2	5	4	5	1	5				
24	竹塘鄉衛生所	2	5	3	5	1	4	3	5	4	3	4				
25	大城鄉衛生所	3	5	5	5	2	4	4	5	2	4	4				
26	二林鎮衛生所	1	2	2	5	5	5	1	5	5	5	5				
27	芬園鄉衛生所	5	1	5	5	5	3	4	4	3	3	5				

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