彰化縣衛生局所屬衛生所 109 年 12 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問:「衛生所販賣的兒童口罩，元旦後是否會調整成與成人口罩同樣的數量及價格？」

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

二、衛生所 10 單位達 5 星級(37.0%)、6 單位達 4 星級(22.2%)、6 單位 3 星級(22.2%)，5 單位未達 2 星級(18.6%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生所	10	6	6	2	3	0
星等率	37.0%	22.2%	22.2%	7.5%	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」**。建議接話人員可藉由說明「請問有說明不清楚的地方嗎？」與民眾確認應答過程中，是否有需要再加強說明之處。

2、次要缺失：**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。」**無論通話過程中是否已解決問題，或尚須查詢而請民眾留電、稍後回撥，均需致上完整之結束用語；該用語之三項要素：一、感謝對方的來電 二、祝福語(住來電者健康、平安等) 三、告別語(再見、掰掰等)，指標中三者皆

符合方可得分。

二、衛生所有 5 單位未達 2 星級(18.6%)，包括**南西北區、田尾鄉、田中鎮、二水鄉、竹塘鎮衛生所**。

12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。	5
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。	9
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	9
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)	9
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。	2
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)。	6
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。	2
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	4
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。	4
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。	4
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。**	**12**
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	2
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)。	3
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)。	3
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，有部分同仁接聽電話之問候用語部分，未能告知完整單位名稱(如「○○衛生所」您好)，而是直接以「衛生所您好」、「我是○○(衛生所)很高興為您服務」代替，無法讓民眾在電話接聽第一時間知悉是否聯繫到正確單位、服務的是哪一位承辦人？；另詢問來電者姓氏並使用尊稱用語之指標，建議同仁可於民眾說明完問題後再詢問，以便以姓氏稱呼民眾的同時，複誦對方問題的重點內容，例如：「○先生/小姐您好，您想確認明年度兒童口罩的價格與數量對嗎？」，讓民眾知道接話員確實接收到民眾的問題，並且已在受理中。

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

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