彰化縣衛生局暨所屬衛生所 109 年 2 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「請問衛生所有賣口罩嗎?隨時都可買嗎?可以幫別人買或託人家買嗎?2 月 28 日有賣嗎?算假日嗎?」

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

二、衛生所 18 單位達 5 星級(66.7%)、2 單位達 4 星級(7.4%)、1 單位 3 星級(3.7%)，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	18	2	1	2	1	3
星等率	66.7%	7.4%	3.7%	7.4%	3.7%	11.1%

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 15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康，再見』」，主因「通話結束時，未能完整說出《**感謝您的來電，祝您健康，再見**》。

2、編號 3「說出服務單位，您好，我是 000，很高興為您服務」，都是未完整說出，包括「沒聽到單位、未說『您好』、未報全名」及**速度太快無法讓民眾聽清楚問候及服務人員是誰**。

二、衛生所有 6 單位未達 2 星級(22.2%)，包括和美鎮、二林鎮、芬園鄉、埔心鄉、秀水鄉、伸港鄉衛生所，未達 2 星級機關，主要係服務電話說話急速，從編號 3「聽

不清楚單位與服務人員」，編號 4「未請問姓氏」，接續編號 5、6「尊稱與及禮貌用詞」均未使用，只聽到請民眾趕快 5 點趕來，也未確認是否符合身分字號尾數之規則，然後快速向民眾說掰掰掛電話

2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**	不符單位
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。	1
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。	10
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	6
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)	6
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。	4
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)。	0
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。	1
10	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	1
11	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	2
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	電話需協助查詢或轉接之等待時間應少於 30 秒。	0
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。	7
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。	0
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、5 星等接聽電話之衛生所優點：(1)主動說明(**平日/假日**)販售**時段**、(2)提醒身分證字號**尾數(單雙號)要配合星期** 1、3、5 及假日規則、(3)提醒**代購**原則(1 人可 2 張卡)但需注意(單雙號)且**有 7 天內不能買之限制**、(4)民眾想利用 **2/28 放假日**才購買，**分不清楚是屬於(平日或假日)**，告知 2/28 假日衛生所沒有販售，但主動告知民眾 2/29、3/1 是假日衛生所上午有販售。

2、線西衛生所原說明「2/28 有販售口罩，2/29 及 3/1 沒有販售」，請民眾等待 6 秒後(經查詢或確認)，立刻向民眾說抱歉講太快，重新說明時段及上述(1)至(4)提醒與注意事項；**僅田中衛生所告知「2/28 目前是有販售、半天、是早上」訊息不正確**，也未更正。

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

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