彰化縣衛生局暨所屬衛生所 109 年 4 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「請問現在假日有販售口罩?那販售時間是何時?可以幫別人買嗎?可以幾位(小孩/看護)?再請問小朋友想轉到衛生所打預防針，何時?小朋友 2 歲多需戴口罩嗎?」

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

二、衛生所 19 單位達 5 星級(70.4%)、5 單位達 4 星級(18.5%)、2 單位 3 星級(7.4%)，1 單位未達 2 星級(3.7%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生所	19	5	2	0	1	0
星等率	70.4%	18.5%	7.4%	0%	3.7%	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 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》或說非標準用語「順心、愉快、平安」。

2、次要缺失：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)」。

3、其他缺失：超過 3 聲內接聽有和美衛生所;轉機未能說出服務人員姓名有溪州衛生所。

二、僅彰化市南西北區衛生所未達 2 星級(3.7%)，請提檢討報告。

4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。	1
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。	3
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)。	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。	1
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	0
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)。	0
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)。	5
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。	13
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、5 星等接聽電話之衛生所優點：

(1)主動提醒販售口罩時段不同：平日/假日販售時段不同、假日僅周六服務(周日於 4/19 日起未提供)、5/1 屬於平日販售。

(2)主動換算代購數量：成人與兒童不同(單純大人 2 卡/小孩 3 卡)、看護(尚未拿到健保卡)使用居留證購買(屬於成人);僅和美衛生所提供 16 歲以下（民國 93 年 1 月 1 日（含）後出生者）換算年次訊息不正確。

(3)衛生所打預防針均需戴口罩，標準一致：對於無法買到幼幼版口罩，提醒民眾多元購買管道，如透過 eMask 網站或健保快易通 APP 預購，4 大超商通路購買，尺寸較能符合小臉型需求，若嬰幼兒無法配合戴口罩也會幫忙大家分散「保持安全社交距離」等說明。

(4)預防注射相關提醒：提醒週二(上/下午)時段、攜帶寶寶手冊及健保卡、入所量體溫/消毒、提醒所內社交距離。

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