彰化縣衛生局暨所屬衛生所 109 年 5 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：

「請問衛生所可以幫忙開立新冠檢驗證明嗎?」：和美、鹿港、田中

「請問衛生所有幫民眾檢驗新冠篩檢嗎?」：除上述 3 所外。

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

二、衛生所 8 單位達 5 星級(29.6%)、8 單位達 4 星級(29.6%)、7 單位 3 星級(22.2%)，5 單位未達 2 星級(18.5%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生所	8	8	6	2	3	0
星等率	29.6%	29.6%	22.2%	7.4%	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 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，未能完整說出或直接說掰拜就結束:結束用語包括「感謝您的來電，祝您健康(或順心、平安)，再見」。

2、次要缺失：編號 7「通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語」及編號 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。

3、再次缺失：編號 3「能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。」本次有 11 家衛生所有轉接其他人員，接聽者未完整說出，如下表

編號	家數	埔心	永靖	溪湖	伸港	線西	和美	秀水	埤頭	竹塘	大城	芬園
3	11	0	X	X	0	X	0	X	X	X	X	0

(1)2 位服務人員都有完整說出：埔心、伸港、和美、芬園等衛生所 4 家。

(2)其中 1 位服務人員未完整說出：永靖、溪湖、線西、秀水、埤頭、竹塘、大城等衛生所 7 家。

二、本次有 5 單位未達 2 星級(18.5%)，包括彰化市南西北、竹塘鄉、和美鎮、溪州鄉、大城鄉衛生所。

5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。	0
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)。	1
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)	5
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)。	12
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。	12
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。	2
11	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	6
12	非機關主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	2
13	電話需協助查詢或轉接之等待時間應少於 30 秒。	5
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。	6
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。	1
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)。	6
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、100%回覆民眾電話：有 11 家衛生所需查詢或與衛生局連繫確認結果後再提供正確處置，服務人員均於 10-30 分鐘內主動回覆民眾，如下表：

編號	家數	花壇	永靖	社頭	田中	伸港	和美	鹿港	秀水	埤頭	大城	二林	100%回覆
19	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

2、88.2%能主動提供非本所可辦業務之單位及電話：衛生所目前無提供民眾檢驗新冠篩檢服務，有 14 家能主動提供篩檢醫院及電話，如下表：。

編號	家數	南西北	東區	花壇	大村	員林	埔心	溪湖	社頭	田尾	北斗	溪州	二水	伸港	線西	埔鹽	竹塘	芬園	88.2%主動提供
12	17	X	0	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

3、61.5%能於 30 秒內協助查詢或轉接等待：有 13 家衛生所需查詢等待或轉接其他同仁服務，8 家衛生所協助查詢或轉接等待時間少於 30 秒，如下表：

編號	家數	東區	員林	埔心	溪湖	伸港	線西	和美	福興	埔鹽	埤頭	芳苑	竹塘	大城	61.5%＜30 秒內
13	13	0	0	0	X	0	0	X	0	0	X	0	X	X	

4、有轉接或查詢請民眾等待情形，無論是否有超過 30 秒，再接聽時都需「說"讓您久等了"、或"感謝您耐心等候"」等用詞，也是次要缺失。

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

彰化縣衛生所 109 年 5 月不定期電話禮貌測試分析表

轉接(2 位服務人員)　留言帶回覆

編號	小計	南西北	東區	花壇	大村	員林	埔心	永靖	溪湖	社頭	田尾	北斗	田中	溪州	二水	伸港	線西	鹿港	和美	秀水	福興	埔鹽	埤頭	芳苑	竹塘	大城	二林	芬園
1	0	0	0	0	---	0	---	0	0	0	---	---	0	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	10	X	X	0	0	0	0	X	X	0	0	0	0	0	X	0	X	0	0	X	0	0	X	0	X	X	0	0
4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	5	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	X	0	0	0	0	X	0	0	X	0	0	X	0	0	0
6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	12	X	X	0	0	0	0	0	0	X	0	X	X	0	X	0	0	X	X	0	---	0	X	0	X	X	X	0
8	12	---	---	---	X	X	0	---	X	---	X	---	---	X	---	X	X	---	X	X	---	0	---	X	X	X	---	---
9	1	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	2	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	---	X	0	0	0	0	0	0	0	0	---	0	0	0	0	0
11	6	X	X	X	0	X	0	0	0	---	0	0	---	X	0	0	0	0	0	0	0	0	---	0	0	X	---	0
12	2	X	0	X	0	0	0	---	0	0	0	0	---	0	0	0	0	---	---	---	---	0	---	---	0	---	---	0
13	5	---	0	---	---	0	0	---	X	---	---	---	---	---	---	0	0	---	X	---	0	0	X	0	X	X	---	0
14	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	X	---	X	0	0	0	0	X	X	X	0	0	0	0	0	X	0	0
15	13	0	0	0	X	X	0	0	X	X	X	---	0	X	0	X	X	X	X	0	X	0	X	0	X	0	0	0
16	1	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	1	---	---	---	---	---	0	0	0	---	---	---	---	---	---	0	0	---	0	0	---	---	0	---	X	---	---	0
18	6	---	---	---	---	---	0	0	0	---	---	---	---	---	---	X	X	---	X	X	---	---	0	---	X	---	---	X
19	0	---	---	0	---	---	---	0	---	0	---	---	0	---	---	0	---	0	0	0	---	---	0	---	---	0	0	---
O 數		6	12	13	12	11	17	15	14	12	11	10	10	9	11	15	13	10	8	12	11	14	10	13	9	9	11	15
X 數		8	3	2	2	3	0	1	4	2	3	1	2	5	2	3	4	3	9	4	1	1	4	1	8	6	1	1
成績		42.9%	80.0%	86.7%	85.7%	81.3%	100.0%	93.8%	77.8%	85.7%	78.6%	90.9%	83.3%	64.3%	84.6%	83.3%	76.5%	76.9%	47.1%	75.0%	91.7%	93.3%	71.4%	92.9%	52.9%	60.0%	91.7%	93.8%
星等		1	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	2	4	4	3	3	1	3	5	5	3	5	1	2	5	5