彰化縣衛生所 109 年 6 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：

衛生所有賣(唾液)愛滋篩檢試劑嗎？可以直接至衛生所購買？

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

二、衛生所 4 單位達 5 星級(14.8%)、7 單位達 4 星級(25.9%)、9 單位 3 星級(33.3%)，7 單位未達 2 星級(25.9%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生所	4	7	9	4	3	0
星等率	14.8%	25.9%	33.3%	14.8%	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 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、次要缺失：編號 11「接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。」及編號 14「通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。」等用詞。

3、再次缺失：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。」接話人員未能說出完整用語即未達標；部分衛生所使用「祝您平安、順心」本次均不扣分，但仍應符合標準。

二、本次有 7 單位未達 2 星級(25.9%)，包括彰化市東區、北斗鎮、二水鄉、伸港鎮、鹿港鎮、秀水鄉、芳苑鄉衛生所，應提供改善報告，並舉出具體改善措施。

6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。	5
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	4
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)。	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)。	13
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。	9
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。	3
11	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	11
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。	3
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。	11
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。	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)。	5
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)。	5
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. 指標第 17、18，係測試「轉接」情形，除不能轉接逾 2 次外，轉接時亦須完整說出「幫您轉接承辦人(護理人員/◯小姐)，請稍候。」以免民眾接聽時感到突兀。

2. 施測題目為本年度本縣新增「愛滋篩檢試劑」之販售訊息，故同仁尚未完全接收

編號	伸港	和美	福興	南西北	員林	秀水	東區	二水	北斗	永靖	芳苑	埔鹽
17、18	O	O	O	O	X	X	X	X	O	O	X	O

與了解。測驗結果將提供主辦單位(疾管科)參考，以加強衛生所同仁之宣導；另各所同仁倘遇到不熟悉的業務，應經查證再回覆民眾，勿傳達錯誤的資訊。以下接話人員之答覆內容，請主辦單位協助判斷是否妥適：

(1) 員林、福興：篩檢試劑掃描 QR code 之後會退您錢。

(2) 大城：填問卷後直接有回饋，不用付費。

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

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