彰化縣衛生局暨所屬衛生所 109 年 3 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「請問衛生所還有賣兒童口罩嗎？是否都有鋼印？」

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

二、衛生所 6 單位達 5 星級(22.2%)、6 單位達 4 星級(22.2%)、6 單位 3 星級(22.2%)，9 單位未達 2 星級(33.4%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生所	6	6	6	5	4	0
星等率	22.2%	22.2%	22.2%	18.6%	14.8%	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」**：很多同仁因民眾主動說出「我知道了」就忘記向民眾確認其問題是否確實得到解答，除了制式化的「剛才的說明您清楚嗎？」，也可以使用較口語的「這樣有幫到您嗎？」、「有解決您的問題齁？」(芳苑鄉)帶到此句話的重點。

2、次要缺失：**編號 3「能說出：○○衛生所您好，我是○○○，很高興為您服務。」**：此標準的要件有四，分別是(1)○○衛生所您好、(2)我是、(3)全名以及(4)很高興為您服務，所有要件須符合才可得分。本月份電話測試中，加強稽核各所問候語的通話情形，有許多同仁接話易遺漏「我是」，部分同仁則是未報全名。

二、衛生所有 9 單位未達 2 星級(33.4%)，包括花壇鄉、大村鄉、埔心鄉、和美鎮、大城鄉、北斗鎮、二水鄉、線西鄉、秀水鄉衛生所。

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
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。	3
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。	17
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	3
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)	3
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。	5
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)。	5
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。	6
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)。	23
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。	2
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。	8
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。	8
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)。	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)。	2
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、本月稽核有少數衛生所於**編號 2「電話鈴響 3 聲內(8 秒)獲得接聽服務」**失分，除接話人員超過 3 聲(8 秒)接話的情形外，還有另一「轉接」的因素；當接話人員接起電話，並需要轉接時，再接話人(轉接人員)亦應於 3 聲(8 秒)內接聽電話，以免讓民眾覺得轉接等待時間過長；倘再接話人員暫時離開座位，或不方便接聽電話，負責轉接的人員亦應於時間內將電話接回，留下民眾聯繫方式，告知相關情形並稍後請承辦人回電。

2. 另有關**編號 8「請民眾等待，再接聽時說「讓您久等了」等用詞。」**在本月電話稽核中，有部分衛生所請民眾等待，未於接聽時說明亦未被扣分，係因配合**編號「13 電話需協助查詢之等待時間應少於 30 秒。」**微調而來；首先，「轉接」時，因並非所有衛生所均能確認是否為轉接或是外線電話，故再接話人員未說明「讓您久等了」不予扣分；而「協助查詢等待」時，請民眾等待時間若未逾 10 秒(由稽核人員計算)，在接聽時未說明「讓您久等了」亦不予扣分，

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