彰化縣衛生局所屬衛生所 110 年 1 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問:「衛生所可以申請婦幼停車證嗎？」計 13 所、「婦幼停車證遺失的話，可以到衛生所申請補發嗎？」計 14 所。

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

二、衛生所 14 單位達 5 星級(51.9%)、5 單位達 4 星級(18.5%)、5 單位 3 星級(18.5%)，3 單位未達 2 星級(11.1%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生所	14	5	5	0	3	0
星等率	51.9%	18.5%	18.5%	0%	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 11「接話人員能確認民眾是否解決」**：應確認民眾對說明是否清楚，是否已解決問題；若遇民眾於對話過程中表明「這樣我知道/清楚了」，同樣可以藉詢問「說明都可以嗎？」、「這樣有解決您的問題嗎？」，作為再次地提醒。

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。」**：除了要完整說明該用語，同仁於接聽電話時，也常因語速過快導致民眾聽不清楚；建議同仁練習將用語控制在約 4 秒鐘的長度、咬字清楚、大聲，讓來電者可以清

楚聽到是哪個單位及哪一位服務人員。

二、衛生所有 4 單位未達 2 星級(14.8%)，包括**二水鄉、埔心鄉、溪州鄉、和美鎮**衛生所。

110年度1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。	11
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)。	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)。	1
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。	2
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	2
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)。	14
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)。	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。	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)。	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

本月稽核中，仍有 10 所衛生所同仁於通話結束時，未能致上完整的結束用語：其中祝福語「祝您健康/順心/平安」已逐漸養成，幾乎所有受測同仁均能對來電民眾說出，惟此處要特別注意，通話過程中的禮貌用詞「謝謝(您)」並不等同「感謝對方的來電」，建議可將完整結束用語寫下來浮貼在電話機旁，當作提醒。

肆、附表：詳細結果請參閱「110 年 1 月電話接聽禮儀稽核表-衛生所」(xls)。