彰化縣衛生局所屬衛生所 110 年 3 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「請問衛生所施打卡介苗的時間？」。

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

二、衛生所 9 單位達 5 星級(33.3%)、7 單位達 4 星級(25.9%)、8 單位 3 星級(29.6%)，3 單位未達 2 星級(11.2%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生所	9	7	8	3	0	0
星等率	33.3%	25.9%	29.6%	11.2%	0%	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」**：說明結束後，為避免民眾因聽不清楚而再次致電，造成需要反覆描述、釐清問題等繁瑣作業過程，建議同仁再次確認民眾是否已經聽清楚？問題是否已被解決？

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。」**：失分之衛生所同仁大多「未報姓氏」；本局(所)為以人為本之公務機關，為表示初次見面/通話之禮貌，並對接續的對話內容以示負責，自我介紹時建議報「全名」。

二、衛生所有 3 單位未達 2 星級(11.2%)，包括**彰化市東區、溪州鄉、鹿港鎮**衛生所。

110年度3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。	4
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。	13
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	0
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)	0
6	通話過程中能使用禮貌用詞(您、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。	2
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	7
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)。	21
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。	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。	6
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)。	1
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

肆、附表：詳細結果請參閱「110 年 3 月電話接聽禮儀稽核表-衛生所」(xls)。