彰化縣衛生局所屬衛生所 110 年 4 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「請問衛生所有做檢查送禮券的活動？」。

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

二、衛生所 5 單位達 5 星級(18.6%)、6 單位達 4 星級(22.2%)、4 單位 3 星級(14.8%)，12 單位未達(含)2 星級(44.4%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生所	5	6	4	6	6	0
星等率	18.6%	22.2%	14.8%	22.2%	22.2%	0%

參、相關建議

一、本次未符合電話接聽內容項目分析如下：

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？例如：「請問說明有沒有不清楚的地方？」、「請問這樣有解決您的疑問嗎、」、「有沒有需要我再說明的地方？」等。

2、次要缺失：**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。」**：失分之衛生所多未致上「祝福語」；無論是祝來電者健康、平安、順心…均可得分，同仁們可多加把握，也藉此提升電話服務的溫度。

二、共有 12 單位未達 2 星級(44.4%)，包括**南西北、大村、員林、溪湖、溪州、二水、**

伸港、鹿港、埔鹽、竹塘、二林、芬園衛生所。

110年度4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。	10
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(您、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。	1
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	8
10	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	4
11	**接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。**	**20**
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。	1
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。**	**14**
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	0
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)。	2
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

其他建議：

1. 電話接聽問候用語-自我介紹部分，近九成(24 家)衛生所可非常清晰的報出「單位」、「姓名」及「很高興為您服務」，較過往僅有五成達成率已有顯卓進步。請各單位同仁繼續保持。
2. 本月份電話測試中，電話進行轉接者共計 5 所；其中田中鎮、永靖鄉電話轉接用語十分完整、再接話者亦均有於時限(8 秒)內接聽電話，若他所同仁有電話轉接實務操作上的疑問，除可詢問企劃資訊科，亦可與上述兩間衛生所相互交流。
3.

肆、附表：詳細結果請參閱「110 年 4 月電話接聽禮儀稽核表-衛生所」(xls)。