彰化縣衛生局暨所屬衛生所 111 年 10 月不定期電話禮貌測試報告 壹、說明

一、衛生所詢問:

- (一)「務生所可以打肺炎鏈球菌疫苗嗎?」計27所。
- (二)9月份電話測試未達標加測「衛生所什麼時候打卡介苗?」5所。
- 二、衛生局(測試期間共撥打 60 通電話,56 通忙線中,2 通未成功跳轉語音,僅有藥物科及長照中心成功測試,故本月不列入評核)
- 三、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(詳如附件1)

	等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
		****	***	***	**	*	
	衛生所	9	8	1	3	2	4
	星等率	33.4%	29. 5%	3. 7%		33.4%	

衛生所共計 9 單位(福興、竹塘、溪湖、芳苑、田尾、鹿港、溪州、南西北、大城) 未達標準 3 星等。

參、相關建議

一、本次電話接聽未符合項目分析(詳如附件2)

(一)主要缺失:

- 1.編號 12「接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)」。 常見用語如「請問有解決您的問題嗎?」、「這樣說明有清楚嗎?」、「需 不需要再為您說明一次?」等,藉再次確認確保民眾已理解說明的內容, 讓民眾完成有效的通話。
- 2. 編號 14「通話結束前,能再次詢問是否還有其他需求或需協助的」。

(二)次要缺失:

- 1. 編號 10「接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容」。
- 2. 編號 4「能詢問來電者的姓氏(或稱呼)」。
- 3. 編號 5「能使用來電者姓氏(張先生、林小姐)稱呼來電者」。
- 4. 編號 15「通話結束時,接話人員能致結束用語(感謝您的來電,祝您健康/ 平安/順心,再見)」。

肆、附表:

詳細結果請參閱「111 年 10 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)。

彰化縣各鄉鎮市衛生所電話接聽等級(附件1)

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

10 月份彰化縣衛生局各單位電話接聽禮儀缺失統計表(附件 2)

編號	內容	未達標
1	有語音系統主機者,於3聲內接聽,並於10秒內提供總機分機號碼(請按 9或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。	6
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	7
5	能使用來電者姓氏(張先生、林小姐)稱呼來電者。	7
6	通話過程中能使用禮貌用詞(您、請、謝謝、不客氣等等)。	3
7	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。	0
8	電話需協助查詢之等待時間應少於30秒。	0
9	通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語(如:提醒洽公時間、應備資料、讚許或祝福用語(新年快樂)、注意安全等)	2
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	8
11	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	4
12	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	17
13	非主辦的業務,能協助查詢到正確的單位和電話。	0
14	通話結束前,能再次詢問是否還有其他需求或需協助的。	11
15	通話結束時,接話人員能致結束用語(感謝您的來電,祝您健康/平安/順心,再見)。	7
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	4
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/業務單位/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