彰化縣衛生局暨所屬衛生所111年11月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：

(一)「請問衛生所什麼時候打卡介苗？」計27所。

(二)9月份電話測試未達標加測「請問衛生所有辦理機車考照體檢嗎？」5所。

二、衛生局(測試期間共撥打36通電話，24通忙線或講話中，5通撥打內線分機部分指標未測試，其他7通成功測試，本月仍不列入評核)

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	11	11	2	2	1	0
星等率	40.7%	40.7%	7.4%	11.2%		

衛生所共計3單位(二水、福興、芬園)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)」。
3. 編號3「能說出：00科(00衛生所)您好，我是000，很高興為您服務」；該標準調整為報「全名」或「敝姓○」均給分，另因公務機關專業性考量，若「單報名而未報姓氏」仍屬缺失。

肆、附表：

詳細結果請參閱「111年11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	二水鄉衛生所	--	15	線西鄉衛生所	★★★★
2	福興鄉衛生所	★	16	埔鹽鄉衛生所	★★★★
3	芬園鄉衛生所	★★	17	田尾鄉衛生所	★★★★★
4	埤頭鄉衛生所	★★	18	鹿港鎮衛生所	★★★★★
5	芳苑鄉衛生所	★★★	19	和美鎮衛生所	★★★★★
6	秀水鄉衛生所	★★★	20	竹塘鄉衛生所	★★★★★
7	大村鄉衛生所	★★★★	21	大城鄉衛生所	★★★★★
8	伸港鄉衛生所	★★★★	22	花壇鄉衛生所	★★★★★
9	二林鎮衛生所	★★★★	23	埔心鄉衛生所	★★★★★
10	彰化市南西北區衛生所	★★★★	24	永靖鄉衛生所	★★★★★
11	員林市衛生所	★★★★	25	社頭鄉衛生所	★★★★★
12	溪湖鎮衛生所	★★★★	26	溪州鄉衛生所	★★★★★
13	田中鎮衛生所	★★★★	27	北斗鎮衛生所	★★★★★
14	彰化市東區衛生所	★★★★			

11 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。	0
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)。	0
5	能使用來電者姓氏(張先生、林小姐…..)稱呼來電者。	0
6	通話過程中能使用禮貌用詞(您、請、謝謝、不客氣等等)。	0
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)	1
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	4
11	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	1
12	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	19
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