彰化縣衛生局暨所屬衛生所 111 年 8 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：

(一)「衛生所可以幫長輩第四劑 COVID-19 疫苗接種嗎？」計 22 所。

(二)抽測「衛生所有在辦理高齡駕駛檢查嗎？」1 所。

(三)抽測「衛生所有在做汽車體檢嗎？」1 所。

(四)抽測「婦幼停車證可以申請補發嗎？」2 所。

(五)抽測「視覺障礙殘障鑑定」1 所。

二、衛生局(測試期間共撥打 26 通電話，均無法成功進線，故本次不列入測試)

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	4	5	2	1	6
星等率	33.3%	14.8%	18.6%	33.3%		

共計 9 單位(衛生所：永靖、和美、南西北、花壇、員林、田尾、東區、田中、溪湖)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)」。
2. 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)」。重申本標準分為三個部分，分別為感謝來電/謝謝、祝福語及再見/掰掰，未符合此標準者總計 11 個單位，缺失態樣：

(1)未感謝對方來電者 2 單位。(花壇、北斗)

(2)未致祝福語者計 3 單位。(員林、田尾、溪州)

(3)僅說「再見」者計 6 單位。(南西北、東區、永靖、溪湖、田中、和美)

(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 14「通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求或需協助的」。
3. 編號 16「接話人員能讓來電者先掛電話」。

肆、附表：

詳細結果請參閱「111 年 8 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)。

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

8 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。	5
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。	8
6	通話過程中能使用禮貌用詞(您、請、謝謝、不客氣等等)。	4
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。	1
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)	5
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。	0
12	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	18
13	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	2
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求或需協助的。	8
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)。	11
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	8
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/業務單位/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