

彰化縣各鄉鎮市衛生所 112 年 3 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：

「請問衛生所可以做抹片檢查嗎？」計 27 所、加測「衛生所什麼時候可以打卡介苗？」計 3 所。

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(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	14	5	5	1	1	1
星等率	51.8%	18.5%	18.5%	11.2%		

衛生所共計 3 單位(芳苑、鹿港、二水)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。(長照科須主動說明兩項以上長照服務)」
3. 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)」。此標準需完整說出三個部分(感謝+祝福+結束)才會給分。

(二)次要缺失：

編號 3「能說出：○○科(○○衛生所)您好，我是○○○/敝姓○，很高興為您服務」，再次提醒同仁，該標準調整為報「全名」或「敝姓○」均給分；若因語速太快報全名不清楚，可改報「姓氏」，讓民眾知道進線何單位之餘，也能知道由誰提供服務，待下次進線或電話斷線時，能儘速找到對口。

肆、附表：

詳細結果請參閱「112 年 3 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	芳苑鄉衛生所	--	15	伸港鄉衛生所	★★★★★
2	鹿港鎮衛生所	★	16	福興鄉衛生所	★★★★★
3	二水鄉衛生所	★★	17	竹塘鄉衛生所	★★★★★
4	溪州鄉衛生所	★★★	18	二林鎮衛生所	★★★★★
5	和美鎮衛生所	★★★	19	彰化市南西北區衛生所	★★★★★
6	埔心鄉衛生所	★★★	20	花壇鄉衛生所	★★★★★
7	線西鄉衛生所	★★★	21	員林市衛生所	★★★★★
8	秀水鄉衛生所	★★★	22	溪湖鎮衛生所	★★★★★
9	大村鄉衛生所	★★★★	23	田中鎮衛生所	★★★★★
10	北斗鎮衛生所	★★★★	24	埔鹽鄉衛生所	★★★★★
11	芬園鄉衛生所	★★★★	25	社頭鄉衛生所	★★★★★
12	彰化市東區衛生所	★★★★	26	埤頭鄉衛生所	★★★★★
13	田尾鄉衛生所	★★★★	27	大城鄉衛生所	★★★★★
14	永靖鄉衛生所	★★★★★			

3 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。	4
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000/ 敝姓 0，很高興為您服務。	6
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	1
5	能使用來電者姓氏(張先生、林小姐……)稱呼來電者。	1
6	通話過程中能使用禮貌用詞(您、請、謝謝、不客氣等等)。	1
7	請民眾等待，再接聽時說「讓您久等了」、或「感謝您耐心等待」等用詞。	1
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)	1
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	2
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。	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。(長照科須主動說明兩項以上長照服務)	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)。	8
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	2
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

彰化縣 112 年度各衛生所不定期電話接聽等級

編號	受測單位	每月內部稽核星級等別												總成績		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	總分	名次	備註
1	南西北區衛生所	5	3	5												
2	東區衛生所	5	5	4												
3	花壇鄉衛生所	5	5	5												
4	大村鄉衛生所	3	4	4												
5	員林市衛生所	5	2	5												
6	埔心鄉衛生所	4	5	3												
7	永靖鄉衛生所	4	4	5												
8	溪湖鎮衛生所	4	4	5												
9	社頭鄉衛生所	4	5	5												
10	田尾鄉衛生所	4	4	4												
11	北斗鎮衛生所	3	4	4												
12	田中鎮衛生所	5	5	5												
13	溪州鄉衛生所	5	5	3												
14	二水鄉衛生所	0	5	2												
15	伸港鄉衛生所	5	3	5												
16	線西鄉衛生所	5	4	3												
17	鹿港鎮衛生所	1	4	1												
18	和美鎮衛生所	0	5	3												
19	秀水鄉衛生所	5	5	3												
20	福興鄉衛生所	5	2	5												
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5												
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5												
23	芳苑鄉衛生所	5	5	0												
24	竹塘鄉衛生所	5	4	5												
25	大城鄉衛生所	5	2	5												
26	二林鎮衛生所	4	4	5												
27	芬園鄉衛生所	5	5	4												

衡量標準：以國際禮儀標準，分級電話接聽等級

★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	無星等
91 分以上	81~90 分	71~80 分	61~70 分	55~60 分	54 分以下

分數：★★★★★：5 分 ★★★★：4 分 ★★★：3 分 ★★：2 分 ★：1 分 無星等：0 分