彰化縣衛生局暨所屬衛生所112年9月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「請問衛生所有在做抹片檢查嗎？」計27所、加測「請問衛生所有在做供膳人員體檢嗎？」計10所(大村、田尾、北斗、田中、二水、和美、埔鹽、大城、二林、芬園)。

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	7	10	6	3	1	0
星等率	25.9%	37.1%	22.2%	14.8%		

本月份測試，**田尾鄉、伸港鄉、埤頭鄉、芳苑鄉衛生所**等4單位未達3星等，其餘單位均達標。

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，藉第一道確認詢問民眾是否已理解說明的內容，如果有說明不清處的地方，可以再加強說明。
2. 編號10「接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。」建議同仁回應問題前，先確認民眾詢問的內容，以確保回答內容能清楚解決民眾的疑問。

(二)次要缺失：

1. 編號9「通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語。」除針對氣候(天冷/天熱多加衣服/多喝水)、交通(過來的時候路上小心)等，若於通話結束前「再次」提醒應備物品、洽公時間及相關注意事項，同樣給分。
2. 編號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。」同仁報姓名時容易語速過快、含糊不清、忘記報全名，建議可改報「敝姓○」。

肆、附表：

詳細結果請參閱「112年9月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)

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

9 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。	7
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。	3
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)	10
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	12
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)。	16
13	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	4
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)	7
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)。	5
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	6
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。	1
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	5	4	3	3	4	5						
2	東區衛生所	5	5	4	5	5	5	3	4	5						
3	花壇鄉衛生所	5	5	5	5	5	5	3	5	4						
4	大村鄉衛生所	3	4	4	5	5	4	4	2	3						
5	員林市衛生所	5	2	5	5	5	4	4	3	4						
6	埔心鄉衛生所	4	5	3	5	5	3	5	5	4						
7	永靖鄉衛生所	4	4	5	4	5	5	5	3	5						
8	溪湖鎮衛生所	4	4	5	5	5	4	4	3	5						
9	社頭鄉衛生所	4	5	5	5	2	4	4	5	3						
10	田尾鄉衛生所	4	4	4	3	0	5	5	0	2						
11	北斗鎮衛生所	3	4	4	3	5	3	3	2	5						
12	田中鎮衛生所	5	5	5	4	4	5	5	2	3						
13	溪州鄉衛生所	5	5	3	4	3	5	3	3	4						
14	二水鄉衛生所	0	5	2	5	5	5	4	1	4						
15	伸港鄉衛生所	5	3	5	5	5	5	4	4	2						
16	線西鄉衛生所	5	4	3	5	5	5	4	5	4						
17	鹿港鎮衛生所	1	4	1	3	5	5	5	5	5						
18	和美鎮衛生所	0	5	3	5	0	4	2	0	3						
19	秀水鄉衛生所	5	5	3	5	0	3	3	4	4						
20	福興鄉衛生所	5	2	5	4	2	3	5	4	5						
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5	5	5	5	5	0	5						
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	5	4	2						
23	芳苑鄉衛生所	5	5	0	5	4	4	4	4	1						
24	竹塘鄉衛生所	5	4	5	3	2	3	3	3	3						
25	大城鄉衛生所	5	2	5	5	3	5	5	2	4						
26	二林鎮衛生所	4	4	5	5	4	5	1	1	3						
27	芬園鄉衛生所	5	5	4	5	3	5	3	1	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