

# 彰化縣衛生局暨所屬衛生所 113 年 1 月不定期電話禮貌測試報告

## 壹、說明

一、衛生所詢問：「請問衛生所可以回收過期藥品嗎？」計 27 所、加測「請問衛生所有輔具可以租借嗎？」計 1 所(二林)。

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 | 13    | 8     | 5     | 0    | 0   | 1   |
| 星等率 | 48.2% | 29.6% | 18.5% | 3.7% |     |     |

本月份測試，**溪州鄉衛生所**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 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(天冷多加衣服/多喝水)、交通等，若於通話結束前「再次」提醒洽公時間、應備物品及相關注意事項，同樣給分。

(二)次要缺失：

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，如果有說明不清楚的地方，可以再加強說明。

(三)有時民眾在電話當下會直覺回應表示瞭解，實際上卻沒有正確理解或仍有疑問未解，此標準是藉由接話人員**主動**詢問，協助民眾重新思考接收到的資訊，也能避免民眾再次致電詢問，同仁必須再次放下工作來接聽處理。

(四)另提醒同仁，本次測試出現同仁詢問民眾姓氏後，通話結束前卻以錯誤姓氏稱呼的情形；請同仁留意詢問民眾相關資訊時，應同步記錄，以免造成烏龍。

## 肆、附表：

詳細結果請參閱「113 年 1 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  | 溪州鄉衛生所     | --    | 15 | 彰化市東區衛生所 | ★★★★★ |
| 2  | 大村鄉衛生所     | ★★★   | 16 | 員林市衛生所   | ★★★★★ |
| 3  | 社頭鄉衛生所     | ★★★   | 17 | 永靖鄉衛生所   | ★★★★★ |
| 4  | 竹塘鄉衛生所     | ★★★   | 18 | 溪湖鎮衛生所   | ★★★★★ |
| 5  | 二林鎮衛生所     | ★★★   | 19 | 田中鎮衛生所   | ★★★★★ |
| 6  | 芬園鄉衛生所     | ★★★   | 20 | 二水鄉衛生所   | ★★★★★ |
| 7  | 彰化市南西北區衛生所 | ★★★★★ | 21 | 伸港鄉衛生所   | ★★★★★ |
| 8  | 花壇鄉衛生所     | ★★★★★ | 22 | 線西鄉衛生所   | ★★★★★ |
| 9  | 埔心鄉衛生所     | ★★★★★ | 23 | 鹿港鎮衛生所   | ★★★★★ |
| 10 | 田尾鄉衛生所     | ★★★★★ | 24 | 福興鄉衛生所   | ★★★★★ |
| 11 | 北斗鎮衛生所     | ★★★★★ | 25 | 埔鹽鄉衛生所   | ★★★★★ |
| 12 | 和美鎮衛生所     | ★★★★★ | 26 | 埤頭鄉衛生所   | ★★★★★ |
| 13 | 秀水鄉衛生所     | ★★★★★ | 27 | 芳苑鄉衛生所   | ★★★★★ |
| 14 | 大城鄉衛生所     | ★★★★★ |    |          |       |

1 月份彰化縣衛生局暨所屬衛生所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。                                  | 2   |
| 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。               | 2   |
| 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)。                            | 0   |
| 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。                                  | 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) | 19  |
| 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。                                      | 2   |
| 12 | 接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。                                | 9   |
| 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)            | 1   |
| 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)。                | 4   |
| 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 113 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 | 4          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 2  | 東區衛生所   | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 3  | 花壇鄉衛生所  | 4          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 4  | 大村鄉衛生所  | 3          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 5  | 員林市衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 6  | 埔心鄉衛生所  | 4          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 7  | 永靖鄉衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 8  | 溪湖鎮衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 9  | 社頭鄉衛生所  | 3          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 10 | 田尾鄉衛生所  | 4          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 11 | 北斗鎮衛生所  | 4          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 12 | 田中鎮衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 13 | 溪州鄉衛生所  | 0          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 14 | 二水鄉衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 15 | 伸港鄉衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 16 | 線西鄉衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 17 | 鹿港鎮衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 18 | 和美鎮衛生所  | 4          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 19 | 秀水鄉衛生所  | 4          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 20 | 福興鄉衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 21 | 埔鹽鄉衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 22 | 埤頭鄉衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 23 | 芳苑鄉衛生所  | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 24 | 竹塘鄉衛生所  | 3          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 25 | 大城鄉衛生所  | 4          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 26 | 二林鎮衛生所  | 3          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |
| 27 | 芬園鄉衛生所  | 3          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |    |    |  |

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