

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 113 年 2 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「請問衛生所可以做大腸癌篩檢嗎？」計 1 所(溪州)。

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	16	8	2	1	0	0
星等率	59.3%	29.6%	7.4%	3.7%		

本月份測試，**南西北區衛生所**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 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。

(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。」由於民眾來電描述問題的表達方式沒有標準，此項指標目的是希望同仁在接話的同時，先確認民眾詢問的重點，以免答話時發生雞同鴨講的情況。因此，同仁若在接話時直接回答問題，並非此項標準的精神。

(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。

肆、附表：

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

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

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