

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 107 年 1 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「衛生所有收過期藥品嗎？」、「現在還可以打流感疫苗嗎？」

二、衛生局詢問

1. 醫政科「什麼時候會辦理 EMT 訓練？」
2. 藥政科「我寒假要出國玩，會幫家人買蠻多藥品，這需要申報嗎？」
3. 食品衛生科「請問如果要申請加水站，要準備哪些資料？」
4. 保健科「大腸癌篩檢的條件是什麼？」
5. 衛生稽查科「衛生局會公布早餐店的檢驗結果嗎？」
6. 疾病管制科「寒假要出國玩，可以找到國外目前的疫情嗎？」
7. 檢驗科「請問衛生局可以驗素食產品是否摻有葷食成分嗎？」
8. 企劃資訊科「想問校園禁止販賣含糖飲料的問題？」
9. 人事室「請問什麼時候可以過去辦理食登？」
10. 會計室「請問什麼時候可以過去辦理食登？」
11. 長期照護科「請問如何申請復康巴士？」
12. 行政科「想問辦理歇業的問題。」
13. 服務台「請問如何申請復康巴士？」

貳、測試結果

一、衡量標準：以國際禮儀標準，分級電話接聽等級

| 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 |

二、測試結果：詳如(附件 1)本次分析等級

| 等級 | 五星級 | 四星級 | 三星級 | 二星級 | 一星級 | 無星等 |
|-----|-------|------|-----|-----|-----|-----|
| | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★ | ★ | --- |
| 衛生局 | 9 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 衛生所 | 17 | 4 | 6 | 0 | 0 | 0 |

參、相關建議

一、衡量標準：評核標準，依 SQM 服務品質流程規範制定。

二、本次未符合電話接聽內容項目分析如下：

(一)本局分析結果：詳如附件 2

1、主要缺失：編號 5「未能用『您』且持續使用姓氏(3 次以上)」。

2、次要缺失：編號 14「通話結束前，未能再次詢問是否還有其他需求」。

3、分析結果：長照科向來電人員說明後，應以姓氏持續稱 3 次以上並於電話結束時，讓來電人員先掛電話，宜加以改進。

(二)本縣各衛生所分析：詳如附件 3

1、主要缺失：編號 5「未能用『您』且持續使用姓氏(3 次以上)」。

2、次要缺失：編號 10「接話人員未能複誦民眾詢問問題的重點內容」。

三、本次詢問衛生所，主要優缺點如下：

(一)優點部分：有關「過期藥品回收」問題，接話人員能向來電人員說明回收藥品類型及需先將過期藥品處理，再將裸錠藥品於上班時間送到衛生所；有關「接種流感疫苗」問題，接話人員能告知來電人員攜帶健保 IC 卡於門診時間至衛生所接種疫苗。

(二)缺點部分：南西北區、員林市、北斗鎮、田中鎮、埤頭鄉及竹塘鄉衛生所接聽電話時，應持續稱呼對方姓氏並於結束前詢問是否有其他需求，宜加以改進。

四、衛生局(所)共計有 26 單位達 5 星級、7 單位達 4 星級、7 單位 3 星級，請本局各科室及衛生所針對缺失項目加以練習。若非本權責業務，應協助查詢正確的單位與電話並回覆，以電話服務禮儀標準提供民眾服務。

肆、附表

詳細結果請參閱「107 年 1 月電話接聽禮儀稽核表」(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 | 醫政科 | ★★★★★ | 1 | 彰化市南西北區衛生所 | ★★★ |
| 5 | 藥物科 | ★★★★★ | 2 | 彰化市東區衛生所 | ★★★★ |
| 3 | 食品衛生科 | ★★★★ | 3 | 花壇鄉衛生所 | ★★★★★ |
| 4 | 保健科 | ★★★★★ | 4 | 大村鄉衛生所 | ★★★★★ |
| 5 | 疾病管制科 | ★★★★ | 5 | 員林市衛生所 | ★★★ |
| 6 | 檢驗科 | ★★★★ | 6 | 埔心鄉衛生所 | ★★★★★ |
| 7 | 企劃資訊科 | ★★★★★ | 7 | 永靖鄉衛生所 | ★★★★★ |
| 8 | 衛生稽查科 | ★★★★★ | 8 | 溪湖鎮衛生所 | ★★★★★ |
| 9 | 會計室 | ★★★★★ | 9 | 社頭鄉衛生所 | ★★★★★ |
| 10 | 人事室 | ★★★★★ | 10 | 田尾鄉衛生所 | ★★★★ |
| 11 | 行政科 | ★★★★★ | 11 | 北斗鎮衛生所 | ★★★ |
| 12 | 長期照護科 | ★★★ | 12 | 田中鎮衛生所 | ★★★ |
| 13 | 總機(服務台) | ★★★★★ | 13 | 溪州鄉衛生所 | ★★★★ |
| | | | 14 | 二水鄉衛生所 | ★★★★★ |
| | | | 15 | 伸港鄉衛生所 | ★★★★★ |
| | | | 16 | 線西鄉衛生所 | ★★★★★ |
| | | | 17 | 鹿港鎮衛生所 | ★★★★★ |
| | | | 18 | 和美鎮衛生所 | ★★★★★ |
| | | | 19 | 秀水鄉衛生所 | ★★★★★ |
| | | | 20 | 福興鄉衛生所 | ★★★★★ |
| | | | 21 | 埔鹽鄉衛生所 | ★★★★★ |
| | | | 22 | 埤頭鄉衛生所 | ★★★ |
| | | | 23 | 芳苑鄉衛生所 | ★★★★★ |
| | | | 24 | 竹塘鄉衛生所 | ★★★ |
| | | | 25 | 大城鄉衛生所 | ★★★★★ |
| | | | 26 | 二林鎮衛生所 | ★★★★★ |
| | | | 27 | 芬園鄉衛生所 | ★★★★ |

以國際禮儀標準，分級電話接聽等級

| 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 |

1 月份彰化縣衛生局各單位電話接聽禮儀不符標準統計表(附件 2)

評核標準：依 SQM 服務品質流程規範制定。

| 編號 | 內容 | 是 | 否 |
|----|---|---|---|
| 1 | 電話語音系統於 25 秒內能獲得接聽服務。 | | |
| 2 | 電話鈴響 3 聲內(8 秒)獲得接聽服務。 | | |
| 3 | 能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。 | | 1 |
| 4 | 能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。 | | |
| 5 | 能用「您」且持續使用姓氏(3 次以上)。 | | 6 |
| 6 | 通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。 | | |
| 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。 | | |
| 8 | 電話需協助查詢之等待時間應少於 30 秒。 | | |
| 9 | 通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語(如:提醒上班時間、祝福用語、祝您順心愉快等)。 | | 2 |
| 10 | 接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。 | | 1 |
| 11 | 接話人員能說明清楚並解決民眾問題。 | | |
| 12 | 接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。 | | |
| 13 | 非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。 | | |
| 14 | 通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。 | | 3 |
| 15 | 通話結束時，接話人員能致結束用語(如:謝謝、不客氣、再見等)。 | | |
| 16 | 接話人員能讓來電者先掛電話。 | | 1 |
| 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)。 | | |
| 18 | 能告知來電者，轉接電話的分機號碼(或業務單位與承辦人員)。 | | |
| 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。 | | |

分析

- 一、編號 5「未能用『您』且持續使用姓氏(3 次以上)」為衛生局主要缺失。
- 二、編號 14「通話結束前，未能再次詢問是否還有其他需求」為衛生局次要缺失。
- 三、長照科向來電人員說明後，應以姓氏持續稱 3 次以上並於電話結束時，讓來電人員先掛電話，宜加以改進。

1 月份彰化縣各鄉鎮市(區)衛生所電話接聽禮儀不符標準統計表(附件 3)

評核標準：依 SQM 服務品質流程規範制定。

| 編號 | 內容 | 是 | 否 |
|----|---|---|----|
| 1 | 電話語音系統於 25 秒內能獲得接聽服務。 | | |
| 2 | 電話鈴響 3 聲內(8 秒)獲得接聽服務。 | | |
| 3 | 能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。 | | 1 |
| 4 | 能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。 | | 1 |
| 5 | 能用「您」且持續使用姓氏(3 次以上)。 | | 11 |
| 6 | 通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。 | | |
| 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。 | | |
| 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:提醒上班時間、祝福用語、祝您順心愉快等)。 | | 1 |
| 10 | 接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。 | | 7 |
| 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)。 | | |
| 13 | 非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。 | | |
| 14 | 通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。 | | 6 |
| 15 | 通話結束時，接話人員能致結束用語(如:謝謝、不客氣、再見等)。 | | 1 |
| 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)。 | | |
| 18 | 能告知來電者，轉接電話的分機號碼(或業務單位與承辦人員)。 | | |
| 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。 | | |

分析

- 一、編號 5「未能用『您』且持續使用姓氏(3 次以上)」為衛生所主要缺失。
- 二、編號 10「接話人員未能複誦民眾詢問問題的重點內容」為衛生所次要缺失。
- 三、有關詢問「過期藥品回收」問題，接話人員能向來電人員說明需先將過期藥品拆除，再將裸錠藥品於上班時間送到衛生所；有關「接種流感疫苗」問題，接話人員能告知來電人員攜帶健保 IC 卡於門診時間至衛生所接種。
- 四、南西北區、員林市、北斗鎮、田中鎮、埤頭鄉及竹塘鄉衛生所接聽電話時，應持續稱呼對方姓氏並於結束前詢問是否有其他需求，宜加以改進。