

# 彰化縣衛生局暨所屬衛生所 107 年 11 月不定期電話禮貌測試報告

## 壹、說明

- 一、衛生所詢問：「衛生所還有肺炎疫苗可施打嗎？」、「家中學生現在可以打流感嗎？」
- 二、衛生局詢問
  1. 醫政科「衛生局會再辦理憂鬱相關的課程嗎？」
  2. 藥政科「衛生局可以回收中藥嗎？」
  3. 食品衛生科「家人有買保健食品，衛生局可以幫忙檢驗嗎？」
  4. 保健科「做乳攝送掃地機器人是真的嗎？」
  5. 衛生稽查科「鄰居在陽台抽菸可以檢舉嗎？」
  6. 疾病管制科「請問衛生局打流感疫苗的時間？」
  7. 檢驗科「衛生局可以領取簡易的檢驗試劑嗎？」
  8. 企劃資訊科「你們什麼時候會在辦理糖尿病保健的講座？」
  9. 人事室「請問衛生局有應徵校護職缺嗎？」
  10. 會計室「衛生局有公布預決算資料嗎？」
  11. 長期照護科「如何查詢家中附近有 C 級巷弄長照站？」
  12. 行政科「衛生局有在廢品變賣嗎？」
  13. 服務台「衛生局有在做 X 光的體檢嗎？」

## 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 | 4     | 5    | 3   | 1   | 0   | 0   |
| 衛生所 | 14    | 3    | 8   | 2   | 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 4「未能詢問來電者姓氏且持續使用姓氏稱呼」。
- 2、次要缺失：編號 14「通話結束前，未能詢問是否還有其他需求」。
- 3、分析結果：醫政科於通話結束前，未能以來電者姓氏持續稱呼，且於通話結束前未能詢問是否有其他需求並說出結束用語，宜加以改進。
- 4、有關編號 15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康』」，共 4 個單位未落實：醫政科、食品科、企資料及人事室未能完整說出。

(二)本縣各衛生所分析：詳如附件 3

- 1、主要缺失：編號 15「通話結束時，接話人員未能說出結束用語」。
- 2、次要缺失：編號 9「接話人員未能複誦民眾詢問問題的重點內容」。
- 3、衛生所能確認施打對象年齡及戶籍，並告知電人員於門診時間攜帶健保 IC 卡及身分證至衛生所接種肺炎疫苗。
- 4、彰化市南西北區及埔心鄉衛生所於通話過程中，未能以對方姓氏持續稱呼，而於通話結束前，未能再次詢問是否還有其他需求並使用電話結束用語，宜加以改進。
- 5、有關編號 15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康』」，共 11 個單位未落實：南西北區、花壇鄉、大村鄉、員林市、埔心鄉、溪湖鎮、田尾鄉、線西鄉、和美鎮、竹塘鄉及芬園鄉衛生所。

三、有關編號 15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康』」，衛生局所共 15 單位未落實，其中衛生局 4 單位及衛生所 11 單位。

四、衛生局(所)共計有 18 單位達 5 星級、8 單位達 4 星級、11 單位 3 星級及 3 單位 2 星等，未達 2 (含) 星級之彰化市南西北區及埔心鄉衛生所請提具體改善方法，並將檢討會議紀錄及演練影片正式函文送局核備；醫政科請於局務會議上提具體改善方法。

## 肆、附表

詳細結果請參閱「107 年 11 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 |

## 11 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  | 有語音總機者，於 3 聲內接聽並於 10 秒內提供總機號碼(按 9 或按 0)     |   |   |
| 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。          |   | 4 |
| 4  | 能詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏稱呼(3 次以上)。             |   | 9 |
| 5  | 通話過程使用「您」稱呼。(使用「您」比率高於「你」或使用「您」3 次以上)       |   | 1 |
| 6  | 通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。                   |   |   |
| 7  | 通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語(如:提醒服務時間、祝福用語、祝您順心愉快等)。 |   |   |
| 8  | 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。           |   | 1 |
| 9  | 接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。                         |   | 2 |
| 10 | 接話人員能說明清楚並解決民眾問題。                           |   |   |
| 11 | 接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。                     |   |   |
| 12 | 非機關主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。                    |   |   |
| 13 | 電話需協助查詢或轉接之等待時間應少於 30 秒。                    |   |   |
| 14 | 通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。                  |   | 5 |
| 15 | 通話結束時，接話人員能說出「感謝您的來電，祝您健康」結束用語。             |   | 4 |
| 16 | 接話人員能讓來電者先掛電話。                              |   |   |
| 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)。               |   | 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。      |   |   |

### 分析

- 一、編號 4「未能詢問來電者姓氏且持續使用姓氏稱呼」為衛生局主要缺失。
- 二、編號 14「通話結束前，未能詢問是否還有其他需求」為衛生局次要缺失。
- 三、醫政科於通話結束前，未能以來電者姓氏持續稱呼，且於通話結束前未能詢問是否有其他需求並說出結束用語，宜加以改進。
- 四、有關編號 15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康』」，共 4 個單位未落實：醫政科、食品科、企資科及人事室未能完整說出。

11 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  | 有語音總機者，於 3 聲內接聽並於 10 秒內提供總機號碼(按 9 或按 0)     |   |    |
| 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。          |   | 2  |
| 4  | 能詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏稱呼(3 次以上)。             |   | 9  |
| 5  | 通話過程使用「您」稱呼。(使用「您」比率高於「你」或使用「您」3 次以上)       |   | 5  |
| 6  | 通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。                   |   |    |
| 7  | 通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語(如:提醒服務時間、祝福用語、祝您順心愉快等)。 |   | 1  |
| 8  | 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。           |   |    |
| 9  | 接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。                         |   | 10 |
| 10 | 接話人員能說明清楚並解決民眾問題。                           |   | 1  |
| 11 | 接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。                     |   |    |
| 12 | 非機關主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。                    |   |    |
| 13 | 電話需協助查詢或轉接之等待時間應少於 30 秒。                    |   |    |
| 14 | 通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。                  |   | 7  |
| 15 | 通話結束時，接話人員能說出「感謝您的來電，祝您健康」結束用語。             |   | 11 |
| 16 | 接話人員能讓來電者先掛電話。                              |   |    |
| 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)。    |   | 1  |
| 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)。               |   | 2  |
| 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 15「通話結束時，接話人員未能說出『感謝您的來電，祝您健康』結束用語。」為衛生所主要缺失。

二、編號 9「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、彰化市南西北區及埔心鄉衛生所於通話過程中，未能以對方姓氏持續稱呼，而於通話結束前，未能再次詢問是否還有其他需求並使用電話結束用語，宜加以改進。

四、有關編號 15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康』」，共 11 個單位未落實：南西北區、花壇鄉、大村鄉、員林市、埔心鄉、溪湖鎮、田尾鄉、線西鄉、和美鎮、竹塘鄉及芬園鄉衛生所。