

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 107 年 2 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

- 一、衛生所詢問：「非彰化戶籍的小孩可以到衛生所打卡介苗嗎？」、「衛生所何時做肺功能篩檢？」、「衛生所有戒菸門診嗎？」
- 二、衛生局詢問
 1. 醫政科「衛生局有器官捐贈的同意書嗎？」
 2. 藥政科「如果要在網路上賣量測基礎體溫的體溫計，需要申請嗎？」
 3. 食品衛生科「家人有團購保健食品，可以送衛生局檢驗嗎？」
 4. 保健科「請問衛生局什麼時候會做大型體檢嗎？」
 5. 衛生稽查科「請問在公園看到有人抽菸，可以向你們反應嗎？」
 6. 疾病管制科「衛生局有在打卡介苗嗎？」
 7. 檢驗科「請問肝臟超音波檢查有資格限制嗎？」
 8. 企劃資訊科「請問家中長者的送餐服務，要如何申請？」
 9. 人事室「我想要寄一份資料過去，想確認衛生局是否有這位人員？」
 10. 會計室「衛生局可以領取戒菸貼紙嗎？」
 11. 長期照護科「如果要申請輔具補助，需要準備什麼資料？」
 12. 行政科「如果要匯實習費用過去，請問匯款帳號？」
 13. 服務台「衛生局什麼時候有做機車體檢？」

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	6	3	0	0	0
衛生所	15	5	7	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 4「未詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏」。
- 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、醫政科與行政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，再次詢問是否有其他需求，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 12「非機關主辦的業務，未能協助查詢到正確的單位和電話」與編號 5「通話過程未能使用『您』稱呼。」
- 2、次要缺失：編號 4「未能詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏」。

三、本次詢問衛生所，主要優缺點如下：

(一)優點部分：有關「卡介苗接種」問題，接話人員能向來電人員說明需攜帶幼兒健保 IC 卡及手冊於衛生所服務時間前往接種；有關「戒菸門診」問題，衛生所能告知來電人員衛生所門診時間並提醒攜帶健保 IC 卡前往。

(二)缺點部分：員林市衛生所語音總機未能於 10 秒內提供總機編號、彰化市南西北區、永靖鄉、田尾鄉、北斗鎮、溪州鄉、線西鄉及埔鹽鄉衛生所，詢問來電人員姓氏後應持續稱呼對方姓氏，若非機關主辦業務，應協助查詢正確單位及電話(或詢問民眾是否需單位電話)，宜加以改進。

四、衛生局(所)共計有 19 單位達 5 星級、11 單位達 4 星級、10 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，以符合電話服務禮儀標準。

肆、附表

詳細結果請參閱「107 年 2 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

2 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。		2
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏(3 次以上)。		8
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)		2
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「感謝您耐心等候」等用詞。		2
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。		1
13	電話需協助查詢或轉接之等待時間應少於 30 秒。		1
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。		
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 4「未詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏」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、醫政科與行政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，再次詢問是否有其他需求，宜加以改進。

2 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)		1
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(3 次以上)。		6
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)		8
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)。		3
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。		2
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。		4
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。		8
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)。		4
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。		
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 12「非機關主辦的業務，未能協助查詢到正確的單位和電話」與編號 5「通話過程未能使用『您』稱呼。」為衛生所主要缺失。
- 二、編號 4「未能詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏」為衛生所次要缺失。
- 三、有關「卡介苗接種」問題，接話人員能向來電人員說明需攜帶幼兒健保 IC 卡及手冊於衛生所服務時間前往接種；有關「戒菸門診」問題，衛生所能告知來電人員可攜帶健保 IC 於衛生所門診時間前往，並提醒門診時間。
- 四、員林市衛生所語音總機未能於 10 秒內提供總機編號、彰化市南西北區、永靖鄉、田尾鄉、北斗鎮、溪州鄉、線西鄉及埔鹽鄉衛生所，詢問來電人員姓氏後應持續稱呼對方姓氏，若非機關主辦業務，應協助查詢正確單位及電話(或詢問民眾是否需單位電話)，宜加以改進。