

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 107 年 3 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

- 一、衛生所詢問：「寶寶手冊搬家的時候不見了，請問怎麼補發？」、「有器官捐贈的同意書嗎？」、「什麼時候可以打日本腦炎？」
- 二、衛生局詢問
 1. 醫政科「請問衛生局有幫學生做心理諮商嗎？」
 2. 藥政科「家人有買保健食品，擔心吃了會不安全，可以送衛生局檢驗嗎？」
 3. 食品衛生科「家人有買保健食品，擔心吃了會不安全，可以送衛生局檢驗嗎？」
 4. 保健科「請問衛生局有幫學生做心理諮商嗎？」
 5. 衛生稽查科「我在車站看到有人抽菸，這樣可以向你們檢舉嗎？」
 6. 疾病管制科「我家人咳嗽咳很久，會是肺結核嗎？」
 7. 檢驗科「家人有買保健食品，擔心會不安全，衛生局可以檢驗嗎？」
 8. 企劃資訊科「請問什麼時候會再辦類似 3 月 11 日鹿港腎臟守護的活動？」
 9. 人事室「請問有開放藥學系的暑假實習嗎？」
 10. 會計室「衛生局有公布預算決算資料嗎？」
 11. 長期照護科「想問一下日照中心的申請條件為何？」
 12. 行政科「想問停車場月租如何計費？」
 13. 服務台「衛生局有做考取機車駕照的體檢嗎？」

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	2	4	5	2	0	0
衛生所	10	10	4	3	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)且持續使用姓氏稱呼」及編號 7「通話過程中未能有貼心叮嚀或關心關懷的用語」。
- 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、分析結果：疾管科與食品科詢問來電人員姓氏後，應以姓氏持續稱呼 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 4「未能詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏稱呼」。
- 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」。

三、本次詢問衛生所，主要優缺點如下：

(一)優點部分：有關「補發寶寶手冊」問題，接話人員能向來電人員說明需攜帶幼兒及父母相關文件，並於衛生所上班時間前往辦理補發作業；有關「日本腦炎或學童國小前預防注射接種」問題，衛生所能告知來電人員可攜帶健保 IC 於衛生所服務時間前往接種疫苗；有關「申請器官捐贈」問題，衛生所能告知來電人員可於衛生所上班時間前往填寫，之後可由衛生所協助寄送申請單。

(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，田尾鄉、線西鄉及鹿港鎮衛生所，詢問來電人員姓氏後應持續使用對方姓氏稱呼(3 次以上)，於電話結束前應詢問是否還有其他需求，宜加以改進。

四、衛生局(所)共計有 12 單位達 5 星級、14 單位達 4 星級、9 單位 3 星級及 5 單位 2 星等，未達 2 (含) 星級之鹿港鎮、線西鄉及田尾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；食品科及疾管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 3 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

3 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)。		9
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。		7
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。		1
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)。		
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)且持續使用姓氏稱呼」及編號 7「通話過程中未能有貼心叮嚀或關心關懷的用語」為衛生局主要缺失。
- 二、編號 9「接話人員未能複誦民眾詢問問題的重點內容」為衛生局次要缺失。
- 三、疾管科與食品科詢問來電人員姓氏後，應以姓氏持續稱呼(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。

3 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
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)且持續使用姓氏稱呼(3 次以上)。		11
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)		7
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。		2
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)。		5
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。		1
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。		
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。		1
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。		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)。		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「未能詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏稱呼」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、有關「補發寶寶手冊」問題，接話人員能向來電人員說明需攜帶幼兒健保 IC 卡及父母身份文件於衛生所上班時間辦理補發作業；有關「日本腦炎或學童國小前預防注射接種」問題，衛生所能告知來電人員可攜帶健保 IC 於衛生所服務時間前往。
- 四、員林市衛生所語音總機未能於 10 秒內提供總機編號，田尾鄉、線西鄉及鹿港鎮衛生所，詢問來電人員姓氏後應持續對方姓氏稱呼(3 次以上)，於電話結束前應詢問是否還有其他需求，宜加以改進。