

# 彰化縣衛生局暨所屬衛生所 107 年 4 月不定期電話禮貌測試報告

## 壹、說明

- 一、衛生所詢問：「衛生所何時辦理大型健康檢查活動？」、「衛生所有戒菸門診嗎？」、「衛生所有打麻疹疫苗嗎？」、「想問申請日照中心的條件為何？」
- 二、衛生局詢問
  1. 醫政科「請問衛生局什麼時候會辦理 CPR 訓練？」
  2. 藥政科「衛生局有收過期的維他命嗎？」
  3. 食品衛生科「請問衛生局有在驗蔬菜上面是否殘留農藥嗎？」
  4. 保健科「請問衛生局有補發健保卡嗎？」
  5. 衛生稽查科「可以向衛生局報名戒菸就贏活動嗎？」
  6. 疾病管制科「請問衛生局有做愛滋病快篩服務？」
  7. 檢驗科「請問衛生局有做愛滋病快篩服務？」
  8. 企劃資訊科「如果要申請暑期實習，還可以嗎？」
  9. 人事室「請問衛生局有暑假工讀嗎？」
  10. 會計室「請問可以拿豆干檢驗試劑嗎？」
  11. 長期照護科「想問一下有再徵照顧服務員嗎？」
  12. 行政科「想問停車場如何收費？」
  13. 服務台「請問衛生局有做愛滋病快篩服務？」

## 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	3	6	2	1	1	0
衛生所	14	10	2	1	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 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 4「未詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏稱呼」。
- 3、分析結果：藥物科與長照科詢問來電人員姓氏後，應以姓氏持續稱呼(3 次以上)，通話過程中如需協助查詢請民眾等待，再接聽時應說「讓您久等了」等用詞並於電話結束時，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 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」。

三、本次詢問衛生所，主要優缺點如下：

(一)優點部分：有關「衛生所何時辦理整篩活動」，接話人員能向來電人員說明活動時間及攜帶健保 IC 卡前往；有關「戒菸門診」問題，衛生所能告知來電人員門診時間及攜帶健保 IC 卡前往看診。

(二)缺點部分：

- 1、員林市衛生所語音總機未能於 10 秒內提供總機編號。
- 2、伸港鄉衛生所，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。

四、衛生局(所)共計有 17 單位達 5 星級、16 單位達 4 星級、4 單位 3 星級、2 單位 2 星等及 1 單位 2 星等，未達 2 (含) 星級之伸港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；藥物科及長照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 4 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

## 4 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。		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)。		5
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)		4
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)。		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。		4
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。		3
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)。		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)。		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 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 4「未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)」為衛生局次要缺失。
- 三、藥物科與長照科詢問來電人員姓氏後，應以姓氏持續稱呼(3 次以上)，通話過程中如需協助查詢請民眾等待，再接聽時應說「讓您久等了」等用詞並於電話結束時，再次詢問是否有其他需求，宜加以改進。

#### 4 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。		1
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)。		2
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)。		3
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)。		11
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。		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。		
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。		2
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)。		4
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 7「通話過程中未能有貼心叮嚀或關心關懷的用語」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、有關「衛生所何時辦理整篩」問題，接話人員能向來電人員說明活動時間及須攜帶健保 IC 卡前往；有關「戒菸門診」問題，衛生所能告知來電人員門診時間及攜帶健保 IC 卡前往衛生所。
- 四、員林市衛生所語音總機未能於 10 秒內提供總機編號，伸港鄉衛生所，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。