

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 107 年 6 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？」、「衛生所有提供輔具租借服務嗎？」、「如何參加衛生所不老健身房？」
- 二、衛生局詢問
 1. 醫政科「請問如何申請健康存摺？」
 2. 藥政科「可以在網路上賣體脂計嗎？」
 3. 食品衛生科「衛生局可以檢驗肉粽嗎？」
 4. 保健科「衛生局有辦理肺功能檢查嗎？」
 5. 衛生稽查科「請問檢舉抽菸有檢舉獎金嗎？」
 6. 疾病管制科「衛生局可以打日本腦炎疫苗嗎？」
 7. 檢驗科「衛生局可以檢驗肉粽嗎？」
 8. 企劃資訊科「衛生局有含糖飲料熱量的資料嗎？」
 9. 人事室「請問衛生局有應徵照護服務員嗎？」
 10. 會計室「衛生局有提供預決算資料嗎？」
 11. 長期照護科「請問如何幫家人申請到日照中心？」
 12. 行政科「衛生局有在賣廢品嗎？」
 13. 服務台「衛生局可以打日本腦炎疫苗嗎？」

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	5	6	2	0	0	0
衛生所	11	7	6	2	1	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 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」及編號 9「接話人員未能複誦民眾詢問問題的重點內容」。

2、次要缺失：編號 18「未能告知來電者，轉接電話的分機號碼(或業務單位與承辦人員)」。

3、分析結果：有關編號 15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康』」，共 3 個未落實單位：醫政科、藥物科及企資科。

(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『感謝您的來電，祝您健康』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」。

三、本次詢問衛生所結果，說明如下：

(一)員林市衛生所語音總機未能於 10 秒內提供總機編號。

(二)溪州鄉、二林鎮及鹿港鎮衛生所未能複誦民眾詢問問題的重點內容且於通話結束時，未能以電話結束用語說明，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』」，衛生局所共 15 單位未落實，其中衛生局 3 單位為：醫政科、藥物科及企資科；衛生所 12 單位為：大村鄉、田尾鄉、溪州鄉、線西鄉、鹿港鎮、和美鎮、秀水鄉、埔鹽鄉、埤頭鄉、竹塘鄉、二林鎮及芬園鄉衛生所。

五、衛生局(所)共計有 16 單位達 5 星級、13 單位達 4 星級、8 單位 3 星級、2 單位 2 星等及 1 單位 1 星等，未達 2(含)星級之鹿港鎮、二林鎮及溪州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。

肆、附表

詳細結果請參閱「107 年 6 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

6 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。		3
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)。		3
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)。		1
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「感謝您耐心等候」等用詞。		
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。		1
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，接話人員能說出「感謝您的來電，祝您健康」結束用語。		3
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)。		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。」及編號 9「接話人員未能複誦民眾詢問問題的重點內容」為衛生局主要缺失。
- 二、編號 18「未能告知來電者，轉接電話的分機號碼(或業務單位與承辦人員)」為衛生局次要缺失。
- 三、醫政科及藥物科於通話結束前，未能說出結束用語，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 3 個單位未落實：醫政科、藥物科及企資科。

6 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。		2
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)。		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)		3
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)。		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。		1
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。		9
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)。		4
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。		12
16	接話人員能讓來電者先掛電話。		3
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)。		2
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 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、溪州鄉、二林鎮及鹿港鎮衛生所未能複誦民眾詢問問題的重點內容且於通話結束時，未能以電話結束用語說明，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 12 個單位未落實：大村鄉、田尾鄉、溪州鄉、線西鄉、鹿港鎮、和美鎮、秀水鄉、埔鹽鄉、埤頭鄉、竹塘鄉、二林鎮及芬園鄉衛生所。