

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 107 年 7 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

- 一、衛生所詢問：「衛生所可接種日本腦炎嗎？」、「衛生所有提供輔具租借服務嗎？」
- 二、衛生局詢問
 1. 醫政科「如何申請中醫助孕的諮詢？」
 2. 藥政科「過期藥品要如何處理？」
 3. 食品衛生科「辦理食登的自然人憑證被鎖卡怎麼辦嗎？」
 4. 保健科「請問參加肺功能檢查條件為何？」
 5. 衛生稽查科「請問如何索取禁菸貼紙？」
 6. 疾病管制科「衛生局可以打日本腦炎疫苗嗎？」
 7. 檢驗科「衛生局有提供檢驗豆干是否有添加物的試劑嗎？」
 8. 企劃資訊科「衛生局有辦理考機車的體檢嗎？」
 9. 人事室「請問衛生局有暑期工讀的職缺嗎？」
 10. 會計室「衛生局有提供縣內人口數的資料嗎？」
 11. 長期照護科「請問如何幫家人申請身心障礙手冊？」
 12. 行政科「停車場的費用如何計算嗎？」
 13. 服務台「請問如何幫家人申請身心障礙手冊」

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	6	4	3	0	0	0
衛生所	18	6	2	0	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 3「未能說出：單位、姓氏及接話問候語」。

2、次要缺失：編號 7「通話過程中未能有貼心叮嚀或關心關懷用語」及編號 15「通話結束時，接話人員未能說出結束用語」。

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、藥物科及疾管科。

(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 4「未能持續使用姓氏稱呼」及編號 5「通話過程以『你』稱呼居多」。

3、大村鄉、埔鹽鄉及田尾鄉衛生所詢問來電人員姓氏後，未能持續使用姓氏稱呼，而於通話結束時，未能以電話結束用語說明，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 7 個未落實單位：花壇鄉、大村鄉、員林市、埔心鄉、溪湖鎮、田尾鄉及埔鹽鄉衛生所。

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 10 單位未落實，其中衛生局 3 單位及衛生所 7 單位。

四、衛生局(所)共計有 24 單位達 5 星級、10 單位達 4 星級、5 單位 3 星級及 1 單位 1 星等，未達 2 (含) 星級之大村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 7 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

7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。		6
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)		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)。		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。		2
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。		1
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)。		1
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3「未能說出：單位、姓氏及接話問候語」為衛生局主要缺失。

二、編號7「通話過程中未能有貼心叮嚀或關心關懷用語」及編號15「通話結束時，接話人員未能說出結束用語」為衛生局次要缺失。

三、醫政科、藥物科及疾管科接聽電話未能完整說出單位、接話人員姓氏及問候用語，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、藥物科及疾管科。

7 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。		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)。		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)		6
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)。		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。		
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)。		1
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。		7
16	接話人員能讓來電者先掛電話。		1
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 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 4「未能持續使用姓氏稱呼」及編號 5「通話過程以『你』稱呼居多」為衛生所次要缺失。

三、大村鄉、埔鹽鄉及田尾鄉衛生所詢問來電人員姓氏後，未能持續使用姓氏稱呼，而於通話結束時，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 7 個單位未落實：花壇鄉、大村鄉、員林市、埔心鄉、溪湖鎮、田尾鄉及埔鹽鄉衛生所。