

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 107 年 9 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「衛生所何時開始接種流感疫苗」、「如何申請婦幼停車證？」
「衛生所有提供輔具租借服務嗎？」

二、衛生局詢問

1. 醫政科「想問如何申請心理諮詢服務？」
2. 藥政科「家人有在電台買藥品，衛生局可以檢驗嗎？」
3. 食品衛生科「想問如何辦理食品業者登錄？」
4. 保健科「請問如何申請婦幼停車證？」
5. 衛生稽查科「請問如何索取禁菸海報？」
6. 疾病管制科「流感疫苗什麼時候開打？」
7. 檢驗科「家人有在電台買藥品，衛生局可以檢驗嗎？」
8. 企劃資訊科「衛生局有在接種流感疫苗嗎？」
9. 人事室「請問衛生局有應制約僱人員職缺嗎？」
10. 會計室「何時過可至衛生局辦理食品登錄？」
11. 長期照護科「長輩如何參加 C 級巷弄長照站的活動？」
12. 行政科「衛生局有賣廢品嗎？」
13. 服務台「何時可以過去辦理食品登錄？」

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	7	2	2	2	0	0
衛生所	8	8	8	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 4「未能詢問來電者的姓氏且持續使用姓氏稱呼」。
- 2、次要缺失：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：疾管科及長照科接聽電話未能以對方姓氏持續稱呼且於通話結束前，未能說出結束用語，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 6 個單位未能完整說出：醫政科、藥物科、疾管科、人事室、長照科及服務台未能完整說出。

(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，接話人員未能說出結束用語」。
- 2、次要缺失：編號 4「未能詢問且持續使用姓氏稱呼」、編號 9「未能複誦民眾問題」、編號 14「結束前未能再詢問是否有其他需求」。
- 3、埔心鄉、二水鄉及竹塘鄉衛生所於通話過程中，未能以對方姓氏持續稱呼，而於通話結束前，未能再次詢問是否還有其他需求並使用電話結束用語，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 14 個單位未能完整說出：彰化市南西北區、彰化市東區、大村鄉、員林市、埔心鄉、永靖鄉、二水鄉、伸港鄉、線西鄉、和美鎮、埤頭鄉、竹塘鄉、大城鄉、二林鎮衛生所。

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 20 單位未落實，其中衛生局 6 單位及衛生所 14 單位。

四、衛生局(所)共計有 15 單位達 5 星級、10 單位達 4 星級、10 單位 3 星級、4 單位 2 星等及 1 單位 1 星等，未達 2 (含) 星級之埔心鄉、二水鄉及竹塘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；疾管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 9 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

9 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。		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)。		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)		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)。		2
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。		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)。		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。		6
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 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)」為衛生局主要缺失。
- 二、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、疾管科及長照科接聽電話未能以對方姓氏持續稱呼且於於通話結束前，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 6 個單位未落實：醫政科、藥物科、疾管科、人事室、長照科及服務台未能完整說出。

9 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。		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)。		10
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)。		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)。		2
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。		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。		
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。		10
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。		14
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 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「未能詢問且持續使用姓氏稱呼」、編號 9「未能複誦民眾問題」、編號 14「結束前未能再詢問是否有其他需求」為衛生所次要缺失。
- 三、埔心鄉、二水鄉及竹塘鄉衛生所於通話過程中，未能以對方姓氏持續稱呼，而於通話結束前，未能再次詢問是否還有其他需求並使用電話結束用語，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 14 個單位未落實：彰化市南西北區、彰化市東區、大村鄉、員林市、埔心鄉、永靖鄉、二水鄉、伸港鄉、線西鄉、和美鎮、埤頭鄉、竹塘鄉、大城鄉、二林鎮衛生所。