彰化縣衛生局暨所屬衛生所108年1月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「要去餐廳上班，衛生所可以做勞工體檢嗎？」、「衛生所可回收過期感冒藥嗎？」

二、衛生局詢問

1. 醫政科「衛生局今年會開AED及CPR課程嗎？」
2. 藥政科「可以在網路上販賣基礎體溫計嗎？」
3. 食品衛生科「可以檢驗購買的竹笙嗎？」
4. 保健科「衛生局可以做大腸癌篩檢嗎？」
5. 衛生稽查科「可領取豆干檢驗試劑嗎？」
6. 疾病管制科「如何辦理愛滋病匿名篩檢?」
7. 檢驗科「可以幫忙檢驗購買的竹笙嗎？」
8. 企劃資訊科「可以領取血壓記錄本嗎」
9. 人事室「請問衛生局有應徵約聘職缺嗎？」
10. 會計室「衛生局的停車位如何收費？」
11. 長期照護科「如何申請輔具的補助？」
12. 行政科「何時會費品變賣？」
13. 服務台「衛生局有做考機車駕照體檢嗎？」

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	8	2	3	0	0	0
衛生所	13	7	3	2	2	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，接話人員未能說出結束用語」。

2、次要缺失：編號14「通話結束前，未能詢問是否還有其他需求」。

3、分析結果：稽查科及長照科未能複誦民眾詢問問題，且於通話過程中，以「你」稱呼對方居多，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3個單位未落實長照科、人事室及醫政科未能完整說出。

(二)本縣各衛生所分析：詳如附件3

1、主要缺失：編號4「能詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏稱呼」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15「通話結束時，接話人員未能說出結束用語」。

3、接話人員能告知衛生所無辦理勞工體檢服務，並提供來電人員可進行體檢之醫院及連絡電話，以利完成勞工體檢。

4、田尾鄉、二水鄉、線西鄉及二林鎮衛生所於通話過程中，未能以「您」稱呼對方，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。

5、有關編號15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康』」，共9個單位未落實：南西北區、大村鄉、永靖鄉、溪湖鎮、田尾鄉、二水鄉、線西鄉、芳苑鄉及二林鎮衛生所。

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12單位未落實，其中衛生局3單位及衛生所9單位。

四、衛生局(所)共計有21單位達5星級、9單位達4星級、6單位3星級、2單位2星等及2單位1星等，未達2(含)星級之田尾鄉、二水鄉、線西鄉及二林鎮衛生所，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「108年1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

1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)。		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)		2
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。		0
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)。		1
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。		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)。		
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。」為衛生局主要缺失。

二、編號14「通話結束前，未能詢問是否還有其他需求」為衛生局次要缺失。

三、稽查科及長照科未能複誦民眾詢問問題，且於通話過程中，以「你」稱呼對方居多，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個單位未落實長照科、人事室及醫政科未能完整說出。

1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。		2
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)。		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)。		0
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。		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)。		7
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。		9
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4「能詢問來電者的姓氏(或稱呼)且持續使用姓氏稱呼」及編號9「接話人員未能複誦民眾詢問問題的重點內容」為衛生所主要缺失。

二、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。」為衛生所次要缺失。

三、田尾鄉、二水鄉、線西鄉及二林鎮衛生所於通話過程中，未能以「您」稱呼對方，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9個單位未落實：南西北區、大村鄉、永靖鄉、溪湖鎮、田尾鄉、二水鄉、線西鄉、芳苑鄉及二林鎮衛生所。

彰化縣 108 年度各衛生所不定期電話接聽等級

編號	受測單位	每月內部稽核星級等別												總成績		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	總分	名次	備註
1	南西北區衛生所	3												3	21	
2	東區衛生所	5												5	1	
3	花壇鄉衛生所	4												4	14	
4	大村鄉衛生所	5												5	1	
5	員林市衛生所	4												4	14	
6	埔心鄉衛生所	5												5	1	
7	永靖鄉衛生所	4												4	14	
8	溪湖鎮衛生所	5												5	1	
9	社頭鄉衛生所	5												5	1	
10	田尾鄉衛生所	2												2	24	
11	北斗鎮衛生所	5												5	1	
12	田中鎮衛生所	5												5	1	
13	溪州鄉衛生所	5												5	1	
14	二水鄉衛生所	1												1	26	
15	伸港鄉衛生所	5												5	1	
16	線西鄉衛生所	2												2	24	
17	鹿港鎮衛生所	3												3	21	
18	和美鎮衛生所	3												3	21	
19	秀水鄉衛生所	4												4	14	
20	福興鄉衛生所	5												5	1	
21	埔鹽鄉衛生所	4												4	14	
22	埤頭鄉衛生所	4												4	14	
23	芳苑鄉衛生所	5												5	1	
24	竹塘鄉衛生所	5												5	1	
25	大城鄉衛生所	5												5	1	
26	二林鎮衛生所	1												1	26	
27	芬園鄉衛生所	4												4	14	

衡量標準：以國際禮儀標準，分級電話接聽等級

★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	無星等
91 分以上	81~90 分	71~80 分	61~70 分	55~60 分	54 分以下

分數：★★★★★：5 分 ★★★★：4 分 ★★★：3 分 ★★：2 分 ★：1 分 無星等：0 分