彰化縣衛生局暨所屬衛生所108年11月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「老人家何時開始流感疫苗施打?」、「如何申請婦幼停車證？」、「有抽血檢查？何時？」、「有辦理生一胎補助一萬的生育補助嗎？」

二、衛生局詢問

1. 醫政科「衛生局有提供民眾心理諮詢服務嗎？」
2. 藥政科「反毒行動博物館巡迴特展活動時間？」
3. 食品衛生科「請問鹿港衛生所可以辦理食登嗎？」
4. 保健科「如何申請婦幼停車證？」
5. 衛生稽查科「員林車站有人抽菸，是可以像你們檢舉嗎？」
6. 疾病管制科「今年流感疫苗較晚打，老人家開始了嗎？那肺炎鏈球菌疫苗也比較慢打嗎?」
7. 檢驗科「可以幫民代檢食品嗎？」
8. 企劃資訊科「可以領血壓紀錄本嗎?」
9. 人事室「想領取檢驗試劑，有嗎？」
10. 會計室「通知要辦食登，你們衛生局方便停車嗎？」
11. 長期照護科「如何申請送餐服務？」
12. 行政科「想領取檢驗試劑，有嗎？」
13. 服務台「要辦食登，衛生局有免費停車嗎？如何收費？」

三、衡量標準：依SQM服務品質流程規範制定。

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

貳、測試結果

二、測試結果：以國際禮儀標準，分級電話接聽等級，本次等級詳如(附件1)

1、衛生局(所)共計21單位達5星級(52.5%)、11單位達4星級(27.5%)、4單位3星級(10%)，4單位未達2星級(10%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生局	6	2	2	2	1	0
星等率	46.2%	15.4%	15.4%	23.1%		
衛生所	15	9	2	0	1	0
星等率	55.6%	33.3%	7.4%	3.7%		
整體	21	11	4	4		
星等率	52.5%	27.5%	10%	10%		

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	編號	受測單位	星級等別
1	醫政科	★★★★	1	花壇鄉衛生所	★★★★★	14	二水鄉衛生所	★★★★
5	藥物科	★★★★★	2	大村鄉衛生所	★★★★★	15	伸港鄉衛生所	★★★★★
3	食品衛生科	★★★	3	員林市衛生所	★★★★	16	線西鄉衛生所	★★★★★
4	保健科	★★★★★	4	埔心鄉衛生所	★★★★	17	鹿港鎮衛生所	★★★
5	疾病管制科	★	5	永靖鄉衛生所	★★★★★	18	和美鎮衛生所	★★★★★
6	檢驗科	★★★★★	6	溪湖鎮衛生所	★★★★	19	秀水鄉衛生所	★★★★
7	企劃資訊科	★★★★★	7	社頭鄉衛生所	★★★★★	20	福興鄉衛生所	★★★★★
8	衛生稽查科	★★★★★	8	田尾鄉衛生所	★★★★★	21	埔鹽鄉衛生所	★★★★★
9	會計室	★★★	9	北斗鎮衛生所	★★★★	22	埤頭鄉衛生所	★★★★★
10	人事室	★★	10	田中鎮衛生所	★★★★	23	芳苑鄉衛生所	★★★★★
11	行政科	★★★★★	11	溪州鄉衛生所	★★★★★	24	竹塘鄉衛生所	★★★★
12	長期照護科	★★	12	芬園鄉衛生所	★★★★★	25	大城鄉衛生所	★★★
13	總機(服務台)	★★★★	13	彰化市南西北區衛生所	★★★★★	26	彰化市東區衛生所	★★★★
						27	二林鎮衛生所	★

參、相關建議

一、本次未符合電話接聽內容項目分析如下：詳如附件 2

(一)本局分析結果：

1、主要缺失：編號 5、6、7、14、15 為衛生局主要缺失。編號「5、6、7」在服務說明過程中 3 成未使用，感覺不夠親切;編號「14、15」未能完整說出結束用語。

2、編號 17、18 為轉接時需要注意，疾管科有 3 位接聽人員，都未符合標準。

(二)本縣各衛生所分析：

1、主要缺失：編號 15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康』」為衛生所主要缺失，主因「通話結束時，接話人員未能完整說出結束用語」。

2、次要缺失：編號 3、11、14 為衛生所次要缺失。編號 3「說出服務單位，您好，我是 000，很高興為您服務」，都是未完整說出，包括「沒聽到單位、未說『您好』、未報全名(埔心-敝姓陳『非標準用語』」

二、整體衛生局(所)未達標最高：編號 15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康，再見』」，共 20 單位未落實，其中衛生局 4 單位及衛生所 16 單位。

三、衛生局(所)共計有 4 單位未達 2 星級(10%)，包括衛生局疾管科、長照科、人事室，及二林鎮衛生所，請針對缺失項目加以練習。若非本權責業務，應協助查詢正確的單位與電話並回復，以電話服務禮儀標準提供民眾服務。

肆、附表：詳細結果請參閱「108 年 11 月電話接聽禮儀稽核表」(xls)。

11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	衛生局	衛生所	整體
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)	0	0	0
2	電話鈴響3聲內(8秒)獲得接聽服務。	0	0	0
3	能說出：00科(00衛生所)您好，我是000，很高興為您服務。	3	5	8
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	2	1	3
5	通話過程能使用尊稱用語。(如：王先生、林小姐、阿公、阿嬤…等用語)	4	3	7
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。	4	2	6
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)。	4	1	5
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	1	3
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	0	0	0
10	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	1	0	1
11	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	1	5	6
12	非機關主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	0	0	0
13	電話需協助查詢或轉接之等待時間應少於30秒。	0	0	0
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。	4	6	10
15	通話結束時，接話人員能說出「感謝您的來電，祝您健康，再見」結束用語。	4	16	20
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	0	0	0
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)。	1	0	1
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	0	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。	0	0	0

一、衛生局分析

1、編號5、6、7、14、15為衛生局主要缺失。編號「5、6、7」在服務說明過程中3成未使用，感覺不夠親切;編號「14、15」未能完整說出結束用語。

2、編號17、18為轉接時需要注意，疾管科有3位接聽人員，都未符合標準。

二、衛生所分析

1、編號15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康』」為衛生所主要缺失，主因「通話結束時，接話人員未能完整說出結束用語」。

2、編號3、11、14為衛生所次要缺失。編號3「說出服務單位，您好，我是000，很高興為您服務」，都是位完整說出，包括「沒聽到單位、未說『您好』、未報全名(埔心-敝姓陳『非標準用語』」

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	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5		45	13	
2	東區衛生所	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4		48	9	
3	花壇鄉衛生所	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5		45	13	
4	大村鄉衛生所	5	5	1	3	4	4	5	3	3	5	5		42	17	
5	員林市衛生所	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4		36	26	
6	埔心鄉衛生所	5	4	1	4	5	5	4	3	5	4	4		44	16	
7	永靖鄉衛生所	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5		50	3	
8	溪湖鎮衛生所	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4		46	12	
9	社頭鄉衛生所	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5		50	3	
10	田尾鄉衛生所	2	4	1	5	3	4	2	5	5	4	5		40	24	
11	北斗鎮衛生所	5	4	5	3	3	4	3	3	5	3	4		42	17	
12	田中鎮衛生所	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4		50	3	
13	溪州鄉衛生所	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5		49	8	
14	二水鄉衛生所	1	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4		38	25	
15	伸港鄉衛生所	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5		51	1	
16	線西鄉衛生所	2	5	4	4	5	1	4	2	5	5	5		42	17	
17	鹿港鎮衛生所	3	1	1	4	3	2	3	4	5	4	3		33	27	
18	和美鎮衛生所	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5		45	13	
19	秀水鄉衛生所	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	4		41	22	
20	福興鄉衛生所	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5		51	1	
21	埔鹽鄉衛生所	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5		48	9	
22	埤頭鄉衛生所	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5		48	9	
23	芳苑鄉衛生所	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5		42	17	
24	竹塘鄉衛生所	5	4	3	5	5	4	5	3	1	3	4		42	17	
25	大城鄉衛生所	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3		50	3	
26	二林鎮衛生所	1	5	2	4	4	5	5	4	5	5	1		41	22	
27	芬園鄉衛生所	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5		50	3	

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