彰化縣衛生局暨所屬衛生所 108 年 12 月不定期電話禮貌測試報告 壹、說明

一、衛生所詢問:「小朋友快6個月大了,何時可以去打卡介苗?」、「家人菸抽得很兇, 衛生所有在看「戒菸」嗎?」

二、衛生局詢問

- 1. 醫政科「有辦理民眾 CPR 訓練嗎?」
- 2. 藥政科「家人請朋友買《固筋骨中藥丸》,擔心有不安全的成分,可以送衛生 局檢驗嗎?」
- 3. 食品衛生科「請問可以辦理食登嗎?」
- 4. 保健科「衛生局可以做大腸癌篩檢嗎?」
- 5. 衛生稽查科「車站有人抽菸,是可以檢舉嗎?」
- 6. 疾病管制科「衛生局有在接種卡介苗疫苗嗎?」
- 7. 檢驗科「可以送衛生局檢驗?幫民代檢嗎?」
- 8. 企劃資訊科「可以領血壓紀錄本嗎?」
- 9. 人事室「衛生局有打工的機會嗎?」
- 10. 會計室「收到一張裁罰單,通知去衛生局繳費,是交給會計嗎?」
- 11. 長期照護科「長照有很多服務,家裡的狀況是這樣,奶奶前幾天...?」
- 12. 行政科「想領取檢驗試劑,有嗎?」
- 13. 服務台「有幫民眾做機車駕照的體檢嗎?」
- 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 4 單位達 5 星級(10.0%)、21 單位達 4 星級(52.5%)、12 單位 3 星級(30.0%),3 單位未達 2 星級(7.5%)。

| 等級 | 五星級 | 四星級 | 三星級 | 二星級 | 一星級 | 無星等 | | |
|-----|--------|--------|--------|-------|------|-----|--|--|
| | **** | *** | *** | ** | * | | | |
| 衛生局 | 3 | 4 | 5 | 0 | 0 | 1 | | |
| 星等率 | 23. 1% | 30.8% | 38.5% | 7. 7% | | | | |
| 衛生所 | 1 | 17 | 7 | 2 | 0 | | | |
| 星等率 | 3. 7% | 63.0% | 25. 9% | | 7.4% | | | |
| 整體 | 4 | 21 | 12 | 3 | | | | |
| 星等率 | 10.0% | 52. 5% | 30.0% | 7.5% | | | | |

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 | 無 | 12 | 芬園鄉衛生所 | *** | 25 | 大城鄉衛生所 | **** |
| 13 | 總機 | *** | 10 | 彰化市南西北 | *** | 96 | 彰化市東區 | **** |
| 10 | (服務台) | *** | 13 | 區衛生所 | *** | 26 | 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3、11、15為主缺失。編號「3」未能完整說及聽不清楚服務 人員姓名;編號「11」未能確認民眾是否已瞭解;編號「15」未能完整說出結束 用語。
- 2、本次僅醫政科有轉接,符合轉接接聽標準,長照科未符合電話接聽標準項目多。 (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,再見』」, 7成未達標,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、6、11為次要缺失。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」及速度太快無法讓民眾聽清楚問候及服務人員是誰。
- 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 27 單位未落實,其中衛生局 7 單位及衛生所 20 單位。
- 三、衛生局(所)共計有3單位未達2星級(7.5%),包括衛生局長照科,及和美鎮及 二水鄉衛生所,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12月電話接聽禮儀稽核表」(xls)。

12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 | 內容 | 衛生 | 衛生 | <u>整</u> |
|----|---|----------|----------|----------|
| 號 | 11472 | <u>局</u> | <u>所</u> | 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。 | 8 | 7 | 15 |
| 4 | 能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。 | 1 | 2 | 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) | 2 | 4 | 11 |
| 6 | 通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。 | 1 | 9 | 10 |
| 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 | 2 | 6 |
| 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。 | 5 | 1 | 6 |
| 9 | 接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。 | 1 | 0 | 1 |
| 10 | 接話人員能說明清楚並解決民眾問題。 | 2 | 0 | 2 |
| 11 | 接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。 | 8 | 10 | 16 |
| 12 | 非機關主辦的業務,能協助查詢到正確的單位和電話。 | 0 | 2 | 2 |
| 13 | 電話需協助查詢或轉接之等待時間應少於30秒。 | 0 | 1 | 1 |
| 14 | 通話結束前,能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。 | 0 | 4 | 4 |
| 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。 | 7 | 20 | 27 |
| 16 | 接話人員能讓來電者先掛電話。 | 0 | 3 | 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)。 | 1 | 1 | 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)。 | 1 | 1 | 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。 | 0 | 0 | 0 |

一、衛生局分析

- 1、編號3、11、15 為衛生局主要缺失。編號「3」未能完整說及聽不清楚服務人員 姓名;編號「11」未能確認民眾是否已瞭解;編號「15」未能完整說出結束用語。
- 2、本次僅醫政科有轉接,符合轉接接聽標準,長照科未符合電話接聽標準項目多。

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,再見』」為衛生所主要缺失,達7成未達標,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、6、11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」及速度太快無法讓民眾聽清楚問候及服務人員是誰。

彰化縣 108 年度各衛生所不定期電話接聽等級

| 編 | | 每月內部稽核星級等別 | | | | | | | | | | | 總成績 | | | |
|----|---------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|-----|----|----|--------------------|
| 號 | 受測單位 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 總分 | 名次 | 備註 (11月) |
| 1 | 南西北區衛生所 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 48 | 13 | 13 |
| 2 | 東區衛生所 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 51 | 10 | 9 |
| 3 | 花壇鄉衛生所 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 48 | 13 | 13 |
| 4 | 大村鄉衛生所 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 45 | 21 | 17 |
| 5 | 員林市衛生所 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 25 | 26 |
| 6 | 埔心鄉衛生所 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 48 | 13 | 16 |
| 7 | 永靖鄉衛生所 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 54 | 4 | 3 |
| 8 | 溪湖鎮衛生所 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 | 12 | 12 |
| 9 | 社頭鄉衛生所 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 54 | 4 | 3 |
| 10 | 田尾鄉衛生所 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 44 | 23 | 24 |
| 11 | 北斗鎮衛生所 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 46 | 17 | 17 |
| 12 | 田中鎮衛生所 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 55 | 2 | 3 |
| 13 | 溪州鄉衛生所 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 52 | 8 | 8 |
| 14 | 二水鄉衛生所 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 40 | 25 | 25 |
| 15 | 伸港鄉衛生所 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 56 | 1 | 1 |
| 16 | 線西鄉衛生所 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 | 17 | 17 |
| 17 | 鹿港鎮衛生所 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 37 | 27 | 27 |
| 18 | 和美鎮衛生所 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 47 | 16 | 13 |
| 19 | 秀水鄉衛生所 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 45 | 21 | 22 |
| 20 | 福興鄉衛生所 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 55 | 2 | 1 |
| 21 | 埔鹽鄉衛生所 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 52 | 8 | 9 |
| 22 | 埤頭鄉衛生所 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 51 | 10 | 9 |
| 23 | 芳苑鄉衛生所 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 46 | 17 | 17 |
| 24 | 竹塘鄉衛生所 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 46 | 17 | 17 |
| 25 | 大城鄉衛生所 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 54 | 4 | 3 |
| 26 | 二林鎮衛生所 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 44 | 23 | 22 |
| 27 | 芬園鄉衛生所 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 53 | 7 | 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 |

 $\overline{}$ 分數: $\star\star\star\star\star$:5 分 $\star\star\star\star$:4 分 $\star\star\star$:3 分 $\star\star$:2 分 \star :1 分 無星等:0 分