彰化縣衛生局暨所屬衛生所108年4月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「請問今年衛生所什麼時候辦理健康檢查？」、「過期藥品衛生所有在處理嗎？」

二、衛生局詢問

1. 醫政科「想問何時會再辦理醫療相關講座？」
2. 藥政科「家中有過期的保健藥品，請問衛生局有再回收嗎？」
3. 食品衛生科「想問衛生局什麼時候有辦理食品登錄？」
4. 保健科「如何參加「世界衛生日健康進行式-全民集萬步走入WHA!」活動嗎？」
5. 衛生稽查科「隔壁燒烤店的油煙很嚴重，是跟衛生局反映嗎？」
6. 疾病管制科「有幫小朋友打卡介苗疫苗嗎」
7. 檢驗科「衛生局可以拿豆干的檢驗試劑嗎？」
8. 企劃資訊科「請問有做考機車駕照的體檢嗎？」
9. 人事室「衛生局有提供學生打工嗎？」
10. 會計室「衛生局可以拿豆干的檢驗試劑嗎？」
11. 長期照護科「要如何申輔具補助？」
12. 行政科「如何申請外籍看護工？」
13. 服務台「請問長照科的地點？」

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	4	4	5	0	0	0
衛生所	8	15	4	0	0	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3「接話人員未能完整說出單位姓氏問候語」及編號14「通話結束前，未能再次詢問是否還有其他需求」。

3、分析結果：疾管科電話協助查詢時間超過30秒且於再次接聽時未能說出「讓您久等了」、或「感謝您耐心等候」等用詞，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5個單位未落實：保健科、疾管科、企資科、稽查科及長照科未能完整說出。

(二)本縣各衛生所分析：詳如附件3

1、主要缺失：編號11「接話人員未能確認民眾的問題是否已解決」。

2、次要缺失：編號9「接話人員未能複誦民眾詢問問題的重點內容」。

3、福興鄉衛生所於通話過程中，通話結束前未能能再次詢問是否還有其他需求而於通話結束前，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8個單位未落實：大村鄉、員林市、社頭鄉、北斗鎮、福興鄉、芳苑鄉、大城鄉及二林鎮衛生所。

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13單位未落實，其中衛生局5單位及衛生所8單位。

四、衛生局(所)共計有12單位達5星級、19單位達4星級、9單位3星級，請本局各科室及衛生所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覆，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4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	3	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

4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。		4
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。		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
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。		2
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)。		2
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)。		4
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。		5
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，接話人員未能說出結束用語」為衛生局主要缺失。

二、編號3「接話人員未能完整說出單位姓氏問候語」及編號14「通話結束前，未能再次詢問是否還有其他需求」為衛生局次要缺失。

三、疾管科電話協助查詢時間超過30秒且於在接聽時未能說出「讓您久等了」、或「感謝您耐心等候」等用詞，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5個單位未落實：保健科、疾管科、企資科、稽查科疾長照科未能完整說出。

4 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。		4
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。		1
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)		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。		11
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)。		13
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)。		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。		8
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 11「接話人員未能確認民眾的問題是否已解決」為衛生所主要缺失。

二、編號 9「接話人員未能複誦民眾詢問問題的重點內容」為衛生所次要缺失。

三、福興鄉衛生所於通話過程中，通話結束前未能能再次詢問是否還有其他需求而於通話結束前，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 8 個單位未落實：大村鄉、員林市、社頭鄉、北斗鎮、福興鄉、芳苑鄉、大城鄉及二林鎮衛生所。

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

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