彰化縣衛生局暨所屬衛生所108年5月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「衛生所有戒菸門診嗎？」、「過期藥品衛生所有在處理嗎？」

二、衛生局詢問

1. 醫政科「衛生局有辦理AED相關課程嗎？」
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「衛生局有公布端午抽驗的黑名單嗎？」
4. 保健科「衛生局有做自費的大腸癌篩檢嗎？」
5. 衛生稽查科「可以向衛生局拿豆干的檢驗試劑嗎？」
6. 疾病管制科「日本現在還是麻疹疫區嗎？」
7. 檢驗科「衛生局可以幫忙檢驗乾貨嗎？」
8. 企劃資訊科「如何參加糖尿病病友會？」
9. 人事室「衛生局有提供學生志工嗎？」
10. 會計室「衛生局有公布預算決算資料嗎？」
11. 長期照護科「要如何申請外籍看護人員？」
12. 行政科「衛生局有應徵司機嗎？」
13. 服務台「衛生局何時會辦理食品業者登錄？」

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	4	7	2	0	0	0
衛生所	11	11	3	1	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15「通話結束時，接話人員未能說出結束用語」及編號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、分析結果：行政科接話人員於通話結束前應再次確認是否還有其他需求、並完整說出結束用語，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5個單位未落實：醫政科、企資科、人事室、行政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15「通話結束時，接話人員未能完整說出結束用語。」。

3、員林市及秀水鄉衛生所於通話過程中未能使用關心關懷用語，於通話結束前未能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7個單位未落實：花壇鄉、員林市、溪湖鎮、田尾鄉、北斗鎮、秀水鄉、芳苑鄉衛生所。

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5單位及衛生所7單位。

四、衛生局(所)共計有15單位達5星級、18單位達4星級、5單位3星級、1單衛2星等及1單衛1星等，未達2(含)星級之秀水鄉及員林市衛生所，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5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

5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)。		
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)。		
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。		3
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)。		5
12	非機關主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。		1
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)。		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。		5
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)。		
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」及編號11「接話人員未能確認民眾的問題是否已解決」為衛生局主要缺失。

二、編號9「接話人員未能複誦民眾詢問問題的重點內容」為衛生局次要缺失。

三、行政科接話人員於通話結束前應再次確認是否還有其他需求、並完整說出結束用語，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5個單位未落實：醫政科、企資科、人事室、行政科及服務台未能完整說出。

5 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
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)。		2
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)		3
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。		
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)。		3
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。		5
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)。		15
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。		2
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。		3
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。		7
16	接話人員能讓來電者先掛電話。		6
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 15「通話結束時，接話人員未能完整說出結束用語。」為衛生所次要缺失。

三、員林市及秀水鄉衛生所於通話過程中未能使用關心關懷用語，於通話結束前未能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 7 個單位未落實：花壇鄉、員林市、溪湖鎮、田尾鄉、北斗鎮、秀水鄉、芳苑鄉衛生所。

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