彰化縣衛生局暨所屬衛生所 109 年 1 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？」、「衛生所有提供 C 肝篩檢?」

二、衛生局詢問

1. 醫政科「有辦理民眾 CPR 訓練嗎？」
2. 藥政科「打掃時，整理清出一批未吃完之藥，如何處理呢？」
3. 食品衛生科「請問可以辦理食登嗎，有就近登錄方便之地方嗎？」
4. 保健科「有提供 C 肝篩檢嗎？」
5. 衛生稽查科「車站有人抽菸，是可以檢舉嗎？」
6. 疾病管制科「武漢肺炎要注意甚麼？」
7. 檢驗科「可以送驗生菜嗎？」
8. 企劃資訊科「哪裡可以找到各鄉死亡資料呢?」
9. 人事室「衛生局有朝聘人員的機會嗎？」
10. 會計室「裁罰單通知，是繳費給會計嗎?」
11. 長期照護科「有申請輔具嗎？」
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 19 單位達 5 星級(47.5%)、9 單位達 4 星級(22.5%)、8 單位 3 星級(20.0%)，4 單位未達 2 星級(10.0%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生局	2	5	6	0	0	0
星等率	15.4%	38.5%	46.2%	0%		
衛生所	17	4	2	2	2	0
星等率	63.0%	14.8%	7.4%	14.8%		
整體	19	9	8	4		
星等率	47.5%	22.5%	20.0%	10.0%		

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 3、15 為主缺失。編號「3」未能完整說及聽不清楚服務人員姓名，7 成 7 未達標;編號「15」未能完整說出結束用語「**感謝您的來電，祝您健康，再見**」。

(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』」，6 成 7 未達標，主因「通話結束時，未能完整說出結束用語或祝順心、祝平安」。

2、次要缺失：編號 5、12、14 為次要缺失。

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 28 單位未落實，其中衛生局 10 單位及衛生所 18 單位。

三、衛生局(所)共計有 4 單位未達 2 星級(14.8%)，包括二林鎮、二水鄉、芳苑鄉、竹塘鄉衛生所，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「109 年 1 月電話接聽禮儀稽核表」(xls)。

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	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。	10	2	12
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	0	2	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)	2	5	7
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。	0	4	4
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	2	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。	3	3	6
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	0	1	1
10	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	0	0	0
11	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	3	1	4
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。	2	5	7
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。	1	6	7
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。	10	18	28
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)。	0	0	0
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)。	0	0	0
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、15為衛生局主要缺失。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**，7成7未達標;編號「15」未能完整說出結束用語「**感謝您的來電，祝您健康，再見**」。

2、本次僅保健科有轉接，符合轉接接聽標準。

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，再見』」為衛生所主要缺失，6成7未達標，主因「通話結束時，未能完整說出結束用語或祝順心、祝平安」。

2、編號5、12、14為衛生所次要缺失。

彰化縣 109 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	5														
2	東區衛生所	4														
3	花壇鄉衛生所	4														
4	大村鄉衛生所	4														
5	員林市衛生所	5														
6	埔心鄉衛生所	5														
7	永靖鄉衛生所	5														
8	溪湖鎮衛生所	5														
9	社頭鄉衛生所	5														
10	田尾鄉衛生所	4														
11	北斗鎮衛生所	5														
12	田中鎮衛生所	3														
13	溪州鄉衛生所	5														
14	二水鄉衛生所	2														
15	伸港鄉衛生所	5														
16	線西鄉衛生所	5														
17	鹿港鎮衛生所	5														
18	和美鎮衛生所	5														
19	秀水鄉衛生所	5														
20	福興鄉衛生所	5														
21	埔鹽鄉衛生所	5														
22	埤頭鄉衛生所	5														
23	芳苑鄉衛生所	1														
24	竹塘鄉衛生所	2														
25	大城鄉衛生所	3														
26	二林鎮衛生所	1														
27	芬園鄉衛生所	5														

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