# 彰化縣衛生局暨所屬衛生所 109 年 7 月不定期電話禮貌測試報告

## 壹、說明

一、衛生所詢問：

1.「衛生所可以做抹片檢查和乳房攝影嗎？」共施測 16 所。

2.「請問參加整篩，可以抽血驗新冠肺炎的抗體嗎？」共施測 11 所。

二、衛生局詢問

1. 醫政科「有提共心理諮商服務嗎？要怎麼預約？」
2. 藥政科「過期的藥品要如何處理呢？」
3. 食品衛生科「今年廚師衛生講習要怎麼報名？」
4. 保健科「萬人健檢可以驗新冠的抗體嗎？」
5. 衛生稽查科「車站有人抽菸要怎麼檢舉？」
6. 疾病管制科「新冠肺炎要怎麼抽血驗抗體？」
7. 檢驗科「怎麼用簡易試劑檢驗豆干？」
8. 企劃資訊科「該怎麼加入糖尿病支持團體?」
9. 人事室「要如何應徵衛生局的工作？」
10. 會計室「請問衛生局有免費停車場嗎?」
11. 長期照護科「請問可以申請住宿機構補助費嗎？」
12. 行政科「衛生局有暑期工讀或是志工嗎？」
13. 服務台「衛生局辦理食品登錄的時間？開車進來的話可以停車嗎？」

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 14 單位達 5 星級(35.0%)、13 單位達 4 星級(32.5%)、7 單位 3 星級(17.5%)，6 單位未達 2 星級(15.0%)。

| 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 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 星等率 | 30.8% | 30.8% | 15.4% | 23.0% | | |
| 衛生所 | 10 | 9 | 5 | 2 | 1 | 0 |
| 星等率 | 37.0% | 33.3% | 18.5% | 11.1% | | |
| 整體 | 14 | 13 | 7 | 6 | | |
| 星等率 | 35.0% | 32.5% | 17.5% | 15.0% | | |

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 | ★★★★★ | 6 | 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、本次衛生局(所)未符合電話接聽內容項目分析如下：詳如附件 2

1、主要缺失：編號 11「接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。」

2、次要缺失：編號 3「能說出：○○衛生所您好，我是○○○，很高興為您服務。」不能說出「完整的姓名」，而以「敝姓○、我姓○」代替。

二、衛生局(所)未達標準(2 星級)者共有 5 個單位 ：

(一)本局會計室、醫政科、長照科，請於局務會議中進行口頭報告。

(二)二林鎮、大村鄉、員林市衛生所，請針對缺失項目加以練習，並於 8 月份擴大會議中進行口頭報告。

肆、附表：詳細結果請參閱「109 年 7 月電話接聽禮儀稽核表」(xls)。

7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 | 12 | 22 |
| 4 | 能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。 | 1 | 0 | 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) | 0 | 0 | 0 |
| 6 | 通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 1 | 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 | 1 | 4 |
| 9 | 接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。 | 3 | 8 | 11 |
| 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)。 | 6 | 15 | 21 |
| 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。 | 1 | 0 | 1 |
| 14 | 通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。 | 3 | 6 | 9 |
| 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 | 9 | 13 |
| 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)。 | 0 | 1 | 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)。 | 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(所)分析：

此次衛生局及衛生所的電話禮儀缺失大致相同：編號3、11為共同主要缺失；編號15為次卻失。

1. 編號3「說出服務單位，您好，我是000，很高興為您服務」，都是未完整說出接話人員姓名，少數係**語速太快無法讓民眾聽清楚**，共逾5成未達標。
2. 編號11「接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解未能)。」則是容易因民眾說「我知道了」而未能向民眾再次確認說明是否清楚、名眾是否確實了解。
3. 編號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。」許多科室及衛生所均能說出「祝您『健康』(順心、平安)」，反而易忽略「感謝您的來電」。此處為標準結束用語，需三個部分均說出方可計分。

# 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 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | | | | | | | | |
| 2 | 東區衛生所 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | | | | | | | | |
| 3 | 花壇鄉衛生所 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | | | | | | | | |
| 4 | 大村鄉衛生所 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | | | | | | | | |
| 5 | 員林市衛生所 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | | | | | | | | |
| 6 | 埔心鄉衛生所 | 5 | 0 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | | | | | | | | |
| 7 | 永靖鄉衛生所 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | | | | | | | | |
| 8 | 溪湖鎮衛生所 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | | | | | | | | |
| 9 | 社頭鄉衛生所 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | | | | | | | | |
| 10 | 田尾鄉衛生所 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | |
| 11 | 北斗鎮衛生所 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | | | | | | | | |
| 12 | 田中鎮衛生所 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | | | | | | | | |
| 13 | 溪州鄉衛生所 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | | | | | | | | |
| 14 | 二水鄉衛生所 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | | | | | | | | |
| 15 | 伸港鄉衛生所 | 5 | 0 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | | | | | | | | |
| 16 | 線西鄉衛生所 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | | | | | | | | |
| 17 | 鹿港鎮衛生所 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | | | | | | | | |
| 18 | 和美鎮衛生所 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | | | | | | | | |
| 19 | 秀水鄉衛生所 | 5 | 0 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | | | | | | | | |
| 20 | 福興鄉衛生所 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | | | | | | | | |
| 21 | 埔鹽鄉衛生所 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | | | | | | | | |
| 22 | 埤頭鄉衛生所 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | | | | | | | | |
| 23 | 芳苑鄉衛生所 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | | | | | | | | |
| 24 | 竹塘鄉衛生所 | 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | | | | | | | | |
| 25 | 大城鄉衛生所 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | | | | | | | | |
| 26 | 二林鎮衛生所 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | | | | | | | | |
| 27 | 芬園鄉衛生所 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | | | | | | | | |

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