彰化縣衛生局暨所屬衛生所 109 年 8 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問：「衛生所有做機車考照的體檢嗎？」

二、衛生局詢問

1. 醫政科「今年還會辦理 CPR 教育訓練嗎？」
2. 藥政科「過期的中西藥品要如何處理？」
3. 食品衛生科「衛生局有在檢驗蔬菜上是否殘留農藥嗎？」
4. 保健科「請問是否有提供免費的肝癌篩檢？」
5. 衛生稽查科「要如何索取禁菸貼紙？」
6. 疾病管制科「何時開始施打日本腦炎疫苗？」
7. 檢驗科「如何索取簡易試劑？」
8. 企劃資訊科「有預防慢性病相關的宣導單張可以索取嗎？」
9. 人事室「要如何應徵衛生局的工讀生？」
10. 會計室「請問可以到衛生局打工嗎?」
11. 長期照護科「要怎麼替家人申請到宅沐浴的服務？」
12. 行政科「申請外勞是打這支電話嗎？」
13. 服務台「衛生局有在做公司上班的體檢嗎？」

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 21 單位達 5 星級(51.2%)、14 單位達 4 星級(34.1%)、5 單位 3 星級(12.2%)，1 單位未達 2 星級(2.5%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生局	3	7	3	1	0	0
星等率	21.4%	50.0%	21.4%	7.2%		
衛生所	18	7	2	0	0	0
星等率	66.7%	25.9%	7.4%	0.0%		
整體	21	14	5	1		
星等率	51.2%	34.1%	12.2%	2.5%		

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	★★★★	15	伸港鄉衛生所	★★★★★
5	藥物科	★★★★	2	大村鄉衛生所	★★★★★	16	線西鄉衛生所	★★★★★
3	食品衛生科	★★★	3	員林市衛生所	★★★★★	17	鹿港鎮衛生所	★★★
4	保健科	★★★★★	4	埔心鄉衛生所	★★★★	18	和美鎮衛生所	★★★★★
5	疾病管制科	★★★★	5	永靖鄉衛生所	★★★★	19	秀水鄉衛生所	★★★★
6	檢驗科	★★★	6	溪湖鎮衛生所	★★★★★	20	福興鄉衛生所	★★★★★
7	企劃資訊科	★★★★	7	社頭鄉衛生所	★★★★★	21	埔鹽鄉衛生所	★★★★
8	衛生稽查科	★★★★★	6	田尾鄉衛生所	★★★★★	22	埤頭鄉衛生所	★★★★★
9	會計室	★★★	9	北斗鎮衛生所	★★★★★	23	芳苑鄉衛生所	★★★★
10	人事室	★★★★	10	田中鎮衛生所	★★★★★	24	竹塘鄉衛生所	★★★★★
11	行政科	★★★★★	11	溪州鄉衛生所	★★★★★	25	大城鄉衛生所	★★★★
12	長期照護科	★★	12	芬園鄉衛生所	★★★	26	二林鎮衛生所	★★★★★
13	總機(服務台)	★★★★	13	彰化市南西北區衛生所	★★★★★	27	彰化市東區衛生所	★★★★★
14	醫政科二辦	★★★★	14	二水鄉衛生所	★★★★★			

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 15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康，再見』結束用語」，有許多同仁將未能說出**標準用語**中的「健康」，而以「順心、平安」替代。

3、再次缺失：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；或是因為語速過快，不能聽清楚接話人的單位。

二、衛生局(所)未達標準(2 星級)者共 1 個單位：本局長期照護科；請科室主管聽完音檔後，協助同仁進行討論，並於局務會議中進行列管報告。

肆、附表：詳細結果請參閱「109 年 8 月電話接聽禮儀稽核表」(xls)。

8 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	2	2
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。	5	2	7
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	0	0	0
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)。	3	1	4
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	0	1
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	1	1	2
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)。	10	18	28
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	2	5
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。	5	2	7
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	1	0	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)。	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(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 11 為共同主要缺失、編號 15 為次缺失、編號 3 為再次卻失。

1. **編號 11「接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。」**可以試著說「請問剛才的說明有協助到您嗎？/清楚嗎？」等話語來確認；或是連同編號 14 一起詢問「請問剛才的說明可以嗎？有沒有其他問題呢？」亦可。
2. **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以「祝您『順心、平安』」取代「祝您『健康』」；此係標準用語，若能說出符合衛生局所本身業務性質之用語更佳。
3. **編號 3「說出服務單位，您好，我是 000，很高興為您服務」**，部分單位未完整說出接話人員全名，或因語速太快聽不清服務的單位。

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