

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 112 年 5 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生局詢問：

- (一)總機：請問到衛生局繳罰款可以刷卡嗎？
- (二)醫政科：請問衛生局今年會辦理 AED 教育訓練嗎？
- (三)心理衛生中心：請問可以幫家人預約心理諮商嗎？
- (四)藥政暨物質濫用防制科：請問衛生局有在回收過期的感冒藥嗎？
- (五)食品衛生科：請問要怎麼辦理食品登錄？
- (六)保健科：請問衛生局可以做大腸癌篩檢嗎？
- (七)疾病管制科：請問衛生局有在做愛滋匿名篩檢嗎？
- (八)檢驗科：請問衛生局可以領取食品檢驗試劑嗎？
- (九)企劃資訊科：請問要如何預約營養諮詢服務？
- (十)衛生稽查科：請問如何領取禁菸貼紙？
- (十一)會計室：我要到衛生局繳款，請問有機/汽車停車場嗎？
- (十二)人事室：請問衛生局有暑期工讀嗎？
- (十三)行政科：我想申請長照服務，請問是在這邊申請嗎？
- (十四)長期照護科：請問有提供送餐/主食的服務嗎？
- (十五)長期照顧管理中心：請問長照中心可以借用輔具嗎？

二、衛生所詢問：請問衛生所可以做機車考照體檢嗎？

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(詳如附件 1)

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生局	4	2	5	1	1	2
衛生所	14	4	3	3	0	3
星等率	42.9%	14.3%	19.0%	23.8%		

本月份測試，秀水鄉衛生所、心理衛生中心、和美鎮衛生所、疾病管制科、田尾鄉衛生所、醫政科、長照科、福興鄉衛生所、竹塘鄉衛生所及社頭鄉衛生所等 10 單位未達 3 星等(順序按測試成績遞增排列)。

參、相關建議

一、本次電話接聽未符合項目分析(詳如附件 2)

(一)主要缺失：

編號 12「接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)」。

常見用語如「請問有解決您的問題嗎？」、「這樣說明有清楚嗎？」、「需

不需要再為您說明一次？」等，藉第一道確認詢問民眾是否已理解說明的內容，如果有說明不清處的地方，可以再加強說明。

(二)次要缺失：

1. 編號 14「通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求或需協助的」。此為與民眾第二道確認(1. 確認是否清楚、2. 是否有其他問題、3. 如果還有問題可以再來電)；另針對長期照護科，需在電話中主動詢問民眾家庭照顧情況，並介紹兩項以上長照服務才算符合。
2. 編號 15「通話結束時，接話人員能致結束用語(感謝您的來電，祝您健康/平安/順心，再見)」。此標準分為三個部分：感謝用語(感謝您的來電/謝謝)+祝福語(祝您健康/平安/順心)+結束用語(再見/掰掰)，需三個部分都具備才算符合。

肆、附表：

詳細結果請參閱「112 年 5 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)、「112 年 5 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生局」(.xls)。

彰化縣衛生局暨各鄉鎮市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	秀水鄉衛生所	--	22	人事室	★★★★
2	心理衛生中心	--	23	彰化市南西北區衛生所	★★★★
3	和美鎮衛生所	--	24	田中鎮衛生所	★★★★
4	疾病管制科	--	25	伸港鄉衛生所	★★★★★
5	田尾鄉衛生所	--	26	線西鄉衛生所	★★★★★
6	醫政科	★	27	鹿港鎮衛生所	★★★★★
7	長期照顧管理中心	★★	28	食品衛生科	★★★★★
8	福興鄉衛生所	★★	29	檢驗科	★★★★★
9	竹塘鄉衛生所	★★	30	衛生稽查科	★★★★★
10	社頭鄉衛生所	★★	31	員林市衛生所	★★★★★
11	溪州鄉衛生所	★★★	32	永靖鄉衛生所	★★★★★
12	大城鄉衛生所	★★★	33	溪湖鎮衛生所	★★★★★
13	芬園鄉衛生所	★★★	34	長期照護科	★★★★★
14	保健科	★★★	35	彰化市東區衛生所	★★★★★
15	企劃資訊科	★★★	36	花壇鄉衛生所	★★★★★
16	會計室	★★★	37	大村鄉衛生所	★★★★★
17	衛生局總機	★★★	38	埔心鄉衛生所	★★★★★
18	行政科	★★★	39	北斗鎮衛生所	★★★★★
19	芳苑鄉衛生所	★★★★	40	二水鄉衛生所	★★★★★
20	二林鎮衛生所	★★★★	41	埔鹽鄉衛生所	★★★★★
21	藥政暨物質濫用防制科	★★★★	42	埤頭鄉衛生所	★★★★★

5 月份彰化縣衛生局各單位電話接聽禮儀缺失統計表(附件 2)

編號	內容	未達標		
		局	所	合計
1	有語音系統主機者，於 3 聲內接聽，並於 10 秒內提供總機分機號碼(請按 9 或 0)。	0	0	0
2	電話鈴響 3 聲內(8 秒)獲得接聽服務。	2	0	2
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000/敝姓 0，很高興為您服務。	4	3	7
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	3	3	6
5	能使用來電者姓氏(張先生、林小姐……)稱呼來電者。	3	3	6
6	通話過程中能使用禮貌用詞(您、請、謝謝、不客氣等等)。	2	3	5
7	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
8	電話需協助查詢之等待時間應少於 30 秒。	0	0	0
9	通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語(如:提醒洽公時間、應備資料、讚許或祝福用語(新年快樂)、注意安全等)	9	2	11
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	0	0	0
11	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	0	6	6
12	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	11	13	24
13	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	0	0	0
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求或需協助的。(長照科須主動說明兩項以上長照服務)	4	12	16
15	通話結束時，接話人員能致結束用語(感謝您的來電，祝您健康/平安/順心，再見)。	7	9	16
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	3	3	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)。	1	0	1
18	能告知來電者，轉接電話的分機號碼/業務單位/承辦人員。	2	0	2
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

彰化縣 112 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	3	5	5	4										
2	東區衛生所	5	5	4	5	5										
3	花壇鄉衛生所	5	5	5	5	5										
4	大村鄉衛生所	3	4	4	5	5										
5	員林市衛生所	5	2	5	5	5										
6	埔心鄉衛生所	4	5	3	5	5										
7	永靖鄉衛生所	4	4	5	4	5										
8	溪湖鎮衛生所	4	4	5	5	5										
9	社頭鄉衛生所	4	5	5	5	2										
10	田尾鄉衛生所	4	4	4	3	0										
11	北斗鎮衛生所	3	4	4	3	5										
12	田中鎮衛生所	5	5	5	4	4										
13	溪州鄉衛生所	5	5	3	4	3										
14	二水鄉衛生所	0	5	2	5	5										
15	伸港鄉衛生所	5	3	5	5	5										
16	線西鄉衛生所	5	4	3	5	5										
17	鹿港鎮衛生所	1	4	1	3	5										
18	和美鎮衛生所	0	5	3	5	0										
19	秀水鄉衛生所	5	5	3	5	0										
20	福興鄉衛生所	5	2	5	4	2										
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5	5	5										
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	5	5										
23	芳苑鄉衛生所	5	5	0	5	4										
24	竹塘鄉衛生所	5	4	5	3	2										
25	大城鄉衛生所	5	2	5	5	3										
26	二林鎮衛生所	4	4	5	5	4										
27	芬園鄉衛生所	5	5	4	5	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