

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 112 年 6 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生局詢問：

- (一)總機：請問衛生局有禁菸貼紙可以領嗎？
- (二)醫政科：請問要怎麼申請器官捐贈？
- (三)藥政暨物質濫用防制科：請問過期的藥物要怎麼回收？
- (四)食品衛生科：請問要怎麼辦理食品登錄？
- (五)保健科：請問衛生局可以做乳房攝影嗎？
- (六)疾病管制科：請問衛生局什麼時候可以打卡介苗？
- (七)檢驗科：請問衛生局可以領取食品檢驗試劑嗎？
- (八)企劃資訊科：請問衛生局什麼時候可以做機車體檢？
- (九)衛生稽查科：請問如何領取禁菸貼紙？
- (十)會計室：我要到衛生局繳款，請問有機/汽車停車場嗎？
- (十一)人事室：我要到衛生局面試，請問有機/汽車停車場嗎？
- (十二)行政科：我想申請長照輔具補助，請問是在這邊申請嗎？
- (十三)長期照護科：請問有提供送餐/煮食的服務嗎？
- (十四)長期照顧管理中心：請問如何申請在家裡面安裝扶手？

二、衛生所詢問：請問衛生所什麼時候可以接種卡介苗？

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	7	2	3	0	0	2
衛生所	14	7	6	0	0	0
星等率	51.3%	21.9%	21.9%	4.9%		

本月份測試，本局藥物科及衛生稽查科等 2 單位未達 3 星等，其餘單位均達標。

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：

1. 編號 9「通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語」。除針對氣候(天冷/天熱多加衣服/多喝水)、交通(過來的時候路上小心)等，若於通話結束前「再次」提醒應備物品、洽公時間及相關注意事項，同樣給分。
2. 編號 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」。因話機剛接起時有語音落差，建議放緩速度或靜待 1 秒後再報單位、姓名，

以免來電者沒有聽到；另同仁報姓名時容易語速過快、較含糊不清，建議可改報「敝姓○」，同樣給分。

(二)次要缺失：

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。

肆、附表：

詳細結果請參閱「112 年 6 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)、「112 年 6 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	藥政暨物質濫用防制科	--	22	會計室	★★★★★
2	衛生稽查科	--	23	田尾鄉衛生所	★★★★★
3	保健科	★★★	24	二水鄉衛生所	★★★★★
4	福興鄉衛生所	★★★	25	伸港鄉衛生所	★★★★★
5	醫政科	★★★	26	鹿港鎮衛生所	★★★★★
6	彰化市南西北區衛生所	★★★	27	衛生局總機	★★★★★
7	埔心鄉衛生所	★★★	28	食品衛生科	★★★★★
8	北斗鎮衛生所	★★★	29	長期照護科	★★★★★
9	人事室	★★★	30	長期照顧管理中心	★★★★★
10	秀水鄉衛生所	★★★	31	溪州鄉衛生所	★★★★★
11	竹塘鄉衛生所	★★★	32	大城鄉衛生所	★★★★★
12	社頭鄉衛生所	★★★★	33	二林鎮衛生所	★★★★★
13	和美鎮衛生所	★★★★	34	彰化市東區衛生所	★★★★★
14	企劃資訊科	★★★★	35	線西鄉衛生所	★★★★★
15	大村鄉衛生所	★★★★	36	永靖鄉衛生所	★★★★★
16	芳苑鄉衛生所	★★★★	37	埔鹽鄉衛生所	★★★★★
17	員林市衛生所	★★★★	38	芬園鄉衛生所	★★★★★
18	溪湖鎮衛生所	★★★★	39	花壇鄉衛生所	★★★★★
19	埤頭鄉衛生所	★★★★	40	田中鎮衛生所	★★★★★
20	疾病管制科	★★★★	41	行政科	★★★★★
21	檢驗科	★★★★★			

6 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。	0	1	1
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。	7	8	15
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	2	0	2
5	能使用來電者姓氏(張先生、林小姐…)稱呼來電者。	2	0	2
6	通話過程中能使用禮貌用詞(您、請、謝謝、不客氣等等)。	2	1	3
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。	0	0	0
8	電話需協助查詢之等待時間應少於 30 秒。	1	0	1
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)	5	13	18
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	1	1	2
11	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	0	0	0
12	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	7	4	11
13	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	1	1	2
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)	1	3	4
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)。	5	2	7
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	2	1	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	0	0
18	能告知來電者，轉接電話的分機號碼/業務單位/承辦人員。	1	0	1
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	3									
2	東區衛生所	5	5	4	5	5	5									
3	花壇鄉衛生所	5	5	5	5	5	5									
4	大村鄉衛生所	3	4	4	5	5	4									
5	員林市衛生所	5	2	5	5	5	4									
6	埔心鄉衛生所	4	5	3	5	5	3									
7	永靖鄉衛生所	4	4	5	4	5	5									
8	溪湖鎮衛生所	4	4	5	5	5	4									
9	社頭鄉衛生所	4	5	5	5	2	4									
10	田尾鄉衛生所	4	4	4	3	0	5									
11	北斗鎮衛生所	3	4	4	3	5	3									
12	田中鎮衛生所	5	5	5	4	4	5									
13	溪州鄉衛生所	5	5	3	4	3	5									
14	二水鄉衛生所	0	5	2	5	5	5									
15	伸港鄉衛生所	5	3	5	5	5	5									
16	線西鄉衛生所	5	4	3	5	5	5									
17	鹿港鎮衛生所	1	4	1	3	5	5									
18	和美鎮衛生所	0	5	3	5	0	4									
19	秀水鄉衛生所	5	5	3	5	0	3									
20	福興鄉衛生所	5	2	5	4	2	3									
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5	5	5	5									
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	5	5	4									
23	芳苑鄉衛生所	5	5	0	5	4	4									
24	竹塘鄉衛生所	5	4	5	3	2	3									
25	大城鄉衛生所	5	2	5	5	3	5									
26	二林鎮衛生所	4	4	5	5	4	5									
27	芬園鄉衛生所	5	5	4	5	3	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