

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 112 年 12 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生局詢問：

- (一)總機：請問衛生局有取禁菸貼紙可以領取嗎？過去有沒有地方可以停車？
- (二)醫政科：器官捐贈要如何申請？如果有 B 肝還可以申請嗎？
- (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：請問過期的保健食品要如何處理？
- (五)食品衛生科：請問要怎麼辦理食品登錄？一定要到衛生局去嗎？
- (六)保健科：請問衛生局可以做乳房攝影嗎？
- (七)疾病管制科：請問什麼時候可以打卡介苗？
- (八)檢驗科：請問除了衛生局，衛生所可以領取食品檢驗試劑嗎？
- (九)企劃資訊科：請問衛生局可以做機車體檢嗎？
- (十)衛生稽查科：請問哪裡可以領取禁菸貼紙？
- (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：請問衛生局有提供打工的職缺嗎？
- (十三)行政科：我想申請輔具補助，請問是打這支電話嗎？
- (十四)長期照護科：請問長照有提供送餐/煮食的服務嗎？
- (十五)長期照顧管理中心：家裡長輩走路不穩，上完廁所有時候站不起來，是不是有在家裡面安裝扶手的服務可以申請？

二、衛生所詢問：「請問衛生所有在做供膳人員體檢嗎？要去餐廳上班的？」計 27 所、加測「請問衛生所有輔具可以租借嗎？」計 3 所(東區、北斗、大城)。

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	6	4	1	2	0	2
衛生所	7	11	8	0	0	1
星等率	31.0%	35.7%	21.4%	11.9%		

本月份測試，**藥物科、食品科、保健科、企資料、二林鎮衛生所**等 5 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(天冷多加衣服/多喝水)、交通等，若於通話結束前「再次」提醒洽公時間、應備物品及相關注意事項，同樣給分。
2. 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，如果有說明不清楚的地方，可以再加強說明。

(二)次要缺失：

1. 編號 10「接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。」建議同仁回應問題前，先確認民眾詢問的內容，以確保回答內容能清楚解決民眾的疑問。
2. 編號 3「能說出：○○科(00 衛生所)您好，我是○○○/敝姓○，很高興為您服務。」同仁報姓名時容易語速過快、含糊不清、忘記報全名，建議可改報「敝姓○」。
3. 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)。」此標準需完整說出三個部分(感謝+祝福+結束)才會給分。

(三)請同仁留意並互相提醒，民眾來電描述問題的表達方式沒有標準，複誦民眾問題的重點內容目的是希望同仁在接話時，確認清楚民眾詢問的重點，以免發生雞同鴨講的情況。因此同仁若在接話時直接回答問題，並非此項標準的精神。

(四)另再次提醒同仁，電話接起時通過話筒報單位、姓名易出現時間差，建議可停頓一秒鐘，再放慢語速進行問候；若全名較難清楚咬字，可報「敝姓○」，讓民眾簡單知道服務人員為何，以便後續有任何疑問，能迅速找到聯繫窗口。

肆、附表：

詳細結果請參閱「112 年 12 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)、「112 年 12 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	二林鎮衛生所	--	22	鹿港鎮衛生所	★★★★
2	藥政暨物質濫用防制科	--	23	秀水鄉衛生所	★★★★
3	食品衛生科	--	24	埔鹽鄉衛生所	★★★★
4	保健科	★★	25	埤頭鄉衛生所	★★★★
5	企劃資訊科	★★	26	醫政科	★★★★
6	彰化市東區衛生所	★★★	27	心理衛生中心	★★★★
7	永靖鄉衛生所	★★★	28	疾病管制科	★★★★
8	田尾鄉衛生所	★★★	29	行政科	★★★★
9	伸港鄉衛生所	★★★	30	花壇鄉衛生所	★★★★★
10	和美鎮衛生所	★★★	31	員林市衛生所	★★★★★
11	芳苑鄉衛生所	★★★	32	社頭鄉衛生所	★★★★★
12	竹塘鄉衛生所	★★★	33	二水鄉衛生所	★★★★★
13	芬園鄉衛生所	★★★	34	線西鄉衛生所	★★★★★
14	人事室	★★★	35	福興鄉衛生所	★★★★★
15	彰化市南西北區衛生所	★★★★	36	大城鄉衛生所	★★★★★
16	大村鄉衛生所	★★★★	37	衛生局總機	★★★★★
17	埔心鄉衛生所	★★★★	38	檢驗科	★★★★★
18	溪湖鎮衛生所	★★★★	39	衛生稽查科	★★★★★
19	北斗鎮衛生所	★★★★	40	會計室	★★★★★
20	田中鎮衛生所	★★★★	41	長期照護科	★★★★★
21	溪州鄉衛生所	★★★★	42	長期照顧管理中心	★★★★★

12 月份彰化縣衛生局暨所屬衛生所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	0	0
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。	6	4	10
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)。	0	0	0
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	2	3
8	電話需協助查詢之等待時間應少於 30 秒。	0	1	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)	8	20	28
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	4	7	11
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)。	9	13	22
13	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	0	3	3
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)	2	4	6
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)。	4	6	10
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	1	2	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。	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

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	3	4	5	3	4	4	48	13	
2	東區衛生所	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	2	3	50	10	
3	花壇鄉衛生所	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	57	1	
4	大村鄉衛生所	3	4	4	5	5	4	4	2	3	5	5	4	48	13	
5	員林市衛生所	5	2	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	52	3	
6	埔心鄉衛生所	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	52	3	
7	永靖鄉衛生所	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	3	51	8	
8	溪湖鎮衛生所	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	52	3	
9	社頭鄉衛生所	4	5	5	5	2	4	4	5	3	5	5	5	52	3	
10	田尾鄉衛生所	4	4	4	3	0	5	5	0	2	5	3	3	38	26	
11	北斗鎮衛生所	3	4	4	3	5	3	3	2	5	5	1	4	42	22	
12	田中鎮衛生所	5	5	5	4	4	5	5	2	3	4	4	4	50	10	
13	溪州鄉衛生所	5	5	3	4	3	5	3	3	4	2	3	4	44	21	
14	二水鄉衛生所	0	5	2	5	5	5	4	1	4	5	4	5	45	19	
15	伸港鄉衛生所	5	3	5	5	5	5	4	4	2	5	4	3	50	10	
16	線西鄉衛生所	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	54	2	
17	鹿港鎮衛生所	1	4	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	47	16	
18	和美鎮衛生所	0	5	3	5	0	4	2	0	3	5	5	3	35	27	
19	秀水鄉衛生所	5	5	3	5	0	3	3	4	4	4	5	4	45	19	
20	福興鄉衛生所	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	3	5	46	18	
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	3	4	52	3	
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	3	4	51	8	
23	芳苑鄉衛生所	5	5	0	5	4	4	4	4	1	2	3	3	40	25	
24	竹塘鄉衛生所	5	4	5	3	2	3	3	3	3	5	3	3	42	22	
25	大城鄉衛生所	5	2	5	5	3	5	5	2	4	4	2	5	47	16	
26	二林鎮衛生所	4	4	5	5	4	5	1	1	3	4	5	0	41	24	
27	芬園鄉衛生所	5	5	4	5	3	5	3	1	4	5	5	3	48	13	

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