

# 彰化縣衛生局暨所屬衛生所 113 年 3 月不定期電話禮貌測試報告

## 壹、說明

### 一、衛生局詢問：

- (一)總機：我收到衛生局的罰單要去繳費，請問可以刷卡嗎？
- (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)醫政科第二辦公室：衛生局有戒酒的服務嗎？
- (四)心理衛生中心：請問可以幫家人預約心理諮商嗎？
- (五)藥政暨物質濫用防制科：請問過期的保健食品要如何處理？
- (六)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？
- (七)保健科：請問衛生局可以做乳房攝影嗎？
- (八)疾病管制科：請問衛生局可以做愛滋匿名篩檢嗎？
- (九)檢驗科：請問除了衛生局，衛生所可以領取食品檢驗試劑嗎？
- (十)企劃資訊科：請問是營養推廣中心嗎？我在網路上有看到營養諮詢的廣告，要如何申請呢？
- (十一)衛生稽查科：請問哪裡可以領取禁菸貼紙？
- (十二)會計室：我要到衛生局繳款，請問衛生局有汽車停車場嗎？
- (十三)人事室：請問衛生局有提供打工的職缺嗎？
- (十四)行政科：我想申請輔具補助，請問是打這支電話嗎？
- (十五)長期照護科：請問長照有提供送餐/煮食的服務嗎？
- (十六)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：「請問衛生所可以申請婦幼停車證嗎？一定要本人去辦理嗎？」計 27 所、加測「小朋友快 6 個月大了，請問什麼時候可以去衛生所打卡介苗？」(南西北)。

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	3	5	1	0	1
衛生所	17	7	2	1	0	0
星等率	53.5%	23.2%	16.3%	7.0%		

本月份測試，**醫政科第二辦公室、人事室、和美鎮衛生所**等 3 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 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。
2. 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/天熱多喝水)、交通、洽公時間等，若於通話結束前「再次」提醒應備物品、洽公時間或相關注意事項，同樣給分。

#### (二)次要缺失：

1. 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)有時民眾在電話當下會直覺回應表示瞭解，實際上卻沒有正確理解或仍有疑問未解，此標準是藉由接話人員主動詢問，協助民眾重新思考接收到的資訊，也能避免民眾再次致電詢問，同仁必須再次放下工作來接聽處理。

(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「113 年 3 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)、「113 年 3 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	醫政科第二辦公室	--	23	衛生稽查科	★★★★★
2	人事室	★★	24	行政科	★★★★★
3	和美鎮衛生所	★★	25	長期照護科	★★★★★
4	心理衛生中心	★★★	26	長期照顧管理中心	★★★★★
5	保健科	★★★	27	彰化市東區衛生所	★★★★★
6	疾病管制科	★★★	28	花壇鄉衛生所	★★★★★
7	會計室	★★★	29	大村鄉衛生所	★★★★★
8	衛生局總機	★★★	30	員林市衛生所	★★★★★
9	田尾鄉衛生所	★★★	31	溪湖鎮衛生所	★★★★★
10	伸港鄉衛生所	★★★	32	社頭鄉衛生所	★★★★★
11	醫政科	★★★★	33	北斗鎮衛生所	★★★★★
12	藥政暨物質濫用防制科	★★★★	34	田中鎮衛生所	★★★★★
13	企劃資訊科	★★★★	35	二水鄉衛生所	★★★★★
14	彰化市南西北區衛生所	★★★★	36	線西鄉衛生所	★★★★★
15	埔心鄉衛生所	★★★★	37	秀水鄉衛生所	★★★★★
16	永靖鄉衛生所	★★★★	38	福興鄉衛生所	★★★★★
17	溪州鄉衛生所	★★★★	39	埔鹽鄉衛生所	★★★★★
18	鹿港鎮衛生所	★★★★	40	埤頭鄉衛生所	★★★★★
19	二林鎮衛生所	★★★★	41	芳苑鄉衛生所	★★★★★
20	芬園鄉衛生所	★★★★	42	竹塘鄉衛生所	★★★★★
21	食品衛生科	★★★★★	43	大城鄉衛生所	★★★★★
22	檢驗科	★★★★★			

3 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。	1	5	6
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。	2	4	6
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	1	1	2
5	能使用來電者姓氏(張先生、林小姐…)稱呼來電者。	0	0	0
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	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	4	13
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	2	2	4
11	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	1	0	1
12	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	7	7	14
13	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	2	0	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)	3	3	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)。	5	4	9
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	1	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。	0	1	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 113 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	4	2	4												
2	東區衛生所	5	4	5												
3	花壇鄉衛生所	4	5	5												
4	大村鄉衛生所	3	4	5												
5	員林市衛生所	5	4	5												
6	埔心鄉衛生所	4	4	4												
7	永靖鄉衛生所	5	5	4												
8	溪湖鎮衛生所	5	3	5												
9	社頭鄉衛生所	3	5	5												
10	田尾鄉衛生所	4	5	3												
11	北斗鎮衛生所	4	5	5												
12	田中鎮衛生所	5	4	5												
13	溪州鄉衛生所	0	5	4												
14	二水鄉衛生所	5	5	5												
15	伸港鄉衛生所	5	5	3												
16	線西鄉衛生所	5	4	5												
17	鹿港鎮衛生所	5	4	4												
18	和美鎮衛生所	4	5	2												
19	秀水鄉衛生所	4	3	5												
20	福興鄉衛生所	5	5	5												
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5												
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5												
23	芳苑鄉衛生所	5	4	5												
24	竹塘鄉衛生所	3	5	5												
25	大城鄉衛生所	4	5	5												
26	二林鎮衛生所	3	5	4												
27	芬園鄉衛生所	3	5	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