

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 113 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：請問到衛生局洽公有停車場嗎？
- (二)醫政科：器官捐贈要如何申請？
- (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：請問如果有過期或吃不完的藥品，要如何處理？
- (六)食品衛生科：請問衛生局有提供食品簡易檢查試劑嗎？
- (七)保健科：請問衛生所何時舉辦萬人健康檢查？
- (八)疾病管制科：衛生局有在接種卡介苗疫苗嗎？
- (九)檢驗科：請問衛生局有提供什麼食品簡易試劑呢？
- (十)企劃資訊科：糖尿病共照網考試怎麼報名？
- (十一)衛生稽查科：看到有人在公園抽菸，可以請衛生局派人員稽查嗎？
- (十二)會計室：我有收到衛生局食登的通知，想問彰化衛生局現在上班時間是？、加測：我想拿發票到衛生局，請問衛生局有地方可以停車嗎？
- (十三)人事室：徵用約聘人員資訊要去哪裡看？
- (十四)行政科：請問要辦理護理師執業執照需要多少時間？受理時間為何？
- (十五)長期照護科：家中的長輩可以申請送餐服務嗎？一天可以送幾餐？費用如何計算？
- (十六)長期照顧管理中心：家裡已經有外籍看護，但是外籍看護休假時，長照可以幫忙什麼？

二、衛生所詢問：「寶寶手冊遺失了怎麼辦？衛生所可以補發嗎？」計 27 所、加測「請問衛生所有在做(機車駕照)體檢嗎？」(和美)。

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	5	4	5	2	0	0
衛生所	21	1	4	1	0	0
星等率	60.5%	11.6%	20.9%	7.0%		

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

5 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	4	5
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。	5	7	12
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	0	0	0
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)。	1	0	1
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。	2	1	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)	9	2	11
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	3	4	7
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)。	5	1	6
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)	3	0	3
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	5	9
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	3	2	5
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	2	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 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	4	5										
2	東區衛生所	5	4	5	5	5										
3	花壇鄉衛生所	4	5	5	3	5										
4	大村鄉衛生所	3	4	5	5	5										
5	員林市衛生所	5	4	5	5	3										
6	埔心鄉衛生所	4	4	4	5	5										
7	永靖鄉衛生所	5	5	4	5	5										
8	溪湖鎮衛生所	5	3	5	4	4										
9	社頭鄉衛生所	3	5	5	5	5										
10	田尾鄉衛生所	4	5	3	3	3										
11	北斗鎮衛生所	4	5	5	5	5										
12	田中鎮衛生所	5	4	5	5	5										
13	溪州鄉衛生所	0	5	4	5	5										
14	二水鄉衛生所	5	5	5	5	5										
15	伸港鄉衛生所	5	5	3	5	5										
16	線西鄉衛生所	5	4	5	5	5										
17	鹿港鎮衛生所	5	4	4	5	2										
18	和美鎮衛生所	4	5	2	0	5										
19	秀水鄉衛生所	4	3	5	5	3										
20	福興鄉衛生所	5	5	5	5	5										
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	4	5	5	5										
24	竹塘鄉衛生所	3	5	5	5	3										
25	大城鄉衛生所	4	5	5	4	5										
26	二林鎮衛生所	3	5	4	4	5										
27	芬園鄉衛生所	3	5	4	4	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