

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 113 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：請問衛生局辦理食品登錄時間是哪時候？
- (二)醫政科：器官捐贈要如何申請？
- (三)醫政科第二辦公室：請問衛生局有提供心理諮商的服務嗎嗎？怎麼預約？
- (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：家中長輩日前出現身體不適現象，懷疑服用的藥品有問題，想要檢驗，請問要怎麼做呢？
- (六)食品衛生科：我今天想要到衛生局辦理食品登錄過卡的時候發現我的工商憑證卡片過期了，需重新申辦？
- (七)保健科：請問婚後孕前健康檢查補助對象？如何申請？、加測：聽說做篩檢可以領禮券，請問是什麼篩檢，要去哪裡領取？
- (八)疾病管制科：請問家人想打長者肺炎鏈球菌疫苗，可以嗎？
- (九)檢驗科：衛生局有做肝硬度超音波檢查嗎？
- (十)企劃資訊科：請問衛生局有沒有接受學生實習？
- (十一)衛生稽查科：想要詢問一下「禁菸貼紙」可否貼在住家騎樓？貼了之後如果還是有人聚集吸菸，可以怎麼處理？
- (十二)會計室：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：請問衛生局有暑期工讀或是志工嗎？
- (十五)長期照護科：家中長輩最近確診為失智症患者，請問能申請長照服務嗎？有哪些服務可以幫助？
- (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：「我想申請器官捐贈，請問衛生所可以辦嗎？」計 27 所、加測「請問衛生所有提供防治登革熱的藥嗎？」(鹿港)。

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	2	3	5	2	0	4
衛生所	4	14	2	4	1	2
星等率	14.0%	39.5%	16.3%	30.2%		

本月份測試，**醫政二辦、保健科、疾管科、企資科、稽查科、人事室、溪湖鎮、社頭鄉、田尾鄉、田中鎮、和美鎮、大城鄉及二林鎮衛生所**等 13 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 16「接話人員能讓來電者先掛電話。」讓來電者先掛電話，可以確認民眾的問題已全部解決，以免不小心打斷民眾提問，並避免電話爆音使對方感到不舒服。

(二)次要缺失：

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/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。

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。

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)提醒同仁，結束電話前除了確認民眾對於回復內容是否清楚、是否還有其他疑問，致完標準用語後建議可多停頓 2-3 秒鐘，確認民眾沒有其他疑問後，再以暫切鍵結束通話。

肆、附表：

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

6 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。	2	6	8
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	5	11
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	2	3	5
5	能使用來電者姓氏(張先生、林小姐……)稱呼來電者。	1	2	3
6	通話過程中能使用禮貌用詞(您、請、謝謝、不客氣等等)。	1	1	2
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)	8	8	16
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	4	8	12
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	9	16
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)	6	8	14
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)。	8	8	16
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	9	11	20
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。	4	0	4
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	5									
2	東區衛生所	5	4	5	5	5	4									
3	花壇鄉衛生所	4	5	5	3	5	4									
4	大村鄉衛生所	3	4	5	5	5	4									
5	員林市衛生所	5	4	5	5	3	5									
6	埔心鄉衛生所	4	4	4	5	5	4									
7	永靖鄉衛生所	5	5	4	5	5	4									
8	溪湖鎮衛生所	5	3	5	4	4	2									
9	社頭鄉衛生所	3	5	5	5	5	0									
10	田尾鄉衛生所	4	5	3	3	3	2									
11	北斗鎮衛生所	4	5	5	5	5	4									
12	田中鎮衛生所	5	4	5	5	5	0									
13	溪州鄉衛生所	0	5	4	5	5	4									
14	二水鄉衛生所	5	5	5	5	5	5									
15	伸港鄉衛生所	5	5	3	5	5	4									
16	線西鄉衛生所	5	4	5	5	5	3									
17	鹿港鎮衛生所	5	4	4	5	2	3									
18	和美鎮衛生所	4	5	2	0	5	2									
19	秀水鄉衛生所	4	3	5	5	3	5									
20	福興鄉衛生所	5	5	5	5	5	4									
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5	5	5	4									
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	5	5	4									
23	芳苑鄉衛生所	5	4	5	5	5	4									
24	竹塘鄉衛生所	3	5	5	5	3	4									
25	大城鄉衛生所	4	5	5	4	5	2									
26	二林鎮衛生所	3	5	4	4	5	1									
27	芬園鄉衛生所	3	5	4	4	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