

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 113 年 7 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生局詢問：

- (一)總機：衛生局可以免費拿豆干檢驗試紙嗎？
- (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：請問可以預約心理諮商嗎？要費用嗎？
- (五)藥政暨物質濫用防制科：請問吃不完的藥品要怎麼回收？
- (六)食品衛生科：請問食品登錄沒有更改資料，還需要每年過卡嗎？是否可以自己在家裡作過卡呢？
- (七)保健科：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：糖尿病共照網考試怎麼報名？、加測：請問衛生局有辦理考機車駕照的體檢嗎？
- (十一)衛生稽查科：想要詢問一下「禁菸貼紙」該貼在哪些地方？
- (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？
- (十三)人事室：衛生局有打工的機會嗎？
- (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：我下週想到長照中心幫家人申請到宅沐浴服務，請問要怎麼申請？有什麼資料要準備？
- (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：「請問衛生所有輔具可以租借嗎？」計 27 所、加測「請問衛生所可以抽血驗 B、C 肝嗎？」(田中)。

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	8	5	0	0	1
衛生所	7	6	12	1	0	1
星等率	20.9%	32.6%	39.5%	7.0%		

本月份測試，**醫政二辦、竹塘鄉及二林鎮衛生所**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 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。

(二)次要缺失：

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 10「接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。」民眾來電描述問題的表達方式沒有標準，此項指標是希望同仁接話時，先確認民眾詢問的重點，以免答話時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。
3. 編號 13「非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。」若民眾致電詢問的問題無法由本局(所)提供服務，則主動查詢提供正確的單位及電話可減少民眾尋找答案的時間，也可留下積極協助的良好印象。
4. 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、姓名時易出現時間差，建議可停頓一秒鐘，再放慢語速進行問候。

肆、附表：

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

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