

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 113 年 8 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：請問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？、加測：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：請問過期的保健食品(善存、B 群等)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：我要去衛生局繳款，請問衛生局有機車/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「請問衛生所有在做供膳人員體檢嗎？要去餐廳上班的？」(二林)。

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	2	7	1	0	0
衛生所	21	4	2	0	0	0
星等率	62.8%	14.0%	20.9%	2.3%		

本月份測試，**長期照顧管理中心總機**等 1 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。」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。

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。

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

8 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。	3	1	4
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	2	6
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	1	0	1
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。	2	1	3
8	電話需協助查詢之等待時間應少於 30 秒。	1	0	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)	7	0	7
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	3	6	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)。	6	7	13
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)	2	0	2
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	2	6
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	1	0	1
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)。	2	2	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	5							
2	東區衛生所	5	4	5	5	5	4	5	4							
3	花壇鄉衛生所	4	5	5	3	5	4	5	5							
4	大村鄉衛生所	3	4	5	5	5	4	3	5							
5	員林市衛生所	5	4	5	5	3	5	4	5							
6	埔心鄉衛生所	4	4	4	5	5	4	3	5							
7	永靖鄉衛生所	5	5	4	5	5	4	3	5							
8	溪湖鎮衛生所	5	3	5	4	4	2	3	5							
9	社頭鄉衛生所	3	5	5	5	5	0	3	5							
10	田尾鄉衛生所	4	5	3	3	3	2	3	4							
11	北斗鎮衛生所	4	5	5	5	5	4	4	5							
12	田中鎮衛生所	5	4	5	5	5	0	5	5							
13	溪州鄉衛生所	0	5	4	5	5	4	3	5							
14	二水鄉衛生所	5	5	5	5	5	5	5	5							
15	伸港鄉衛生所	5	5	3	5	5	4	3	3							
16	線西鄉衛生所	5	4	5	5	5	3	3	5							
17	鹿港鎮衛生所	5	4	4	5	2	3	3	5							
18	和美鎮衛生所	4	5	2	0	5	2	4	5							
19	秀水鄉衛生所	4	3	5	5	3	5	5	5							
20	福興鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	3	5							
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	3	4							
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	4	5							
23	芳苑鄉衛生所	5	4	5	5	5	4	5	4							
24	竹塘鄉衛生所	3	5	5	5	3	4	2	5							
25	大城鄉衛生所	4	5	5	4	5	2	4	5							
26	二林鎮衛生所	3	5	4	4	5	1	0	3							
27	芬園鄉衛生所	3	5	4	4	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