

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 113 年 9 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：有辦理民眾 CPR 訓練嗎？
- (三)醫政科第二辦公室：我想要心理諮商，請問要去哪裡諮詢？
- (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：家人有團購保健藥品，擔心會攪有不安全的東西，可以送衛生局檢驗嗎？
- (六)食品衛生科：請問想在網路上販售自行製作的餅乾需要注意什麼嗎？
- (七)保健科：請問怎麼申請婦幼停車證？
- (八)疾病管制科：請問除了抽血做愛滋篩檢以外，有其他方式可以檢測愛滋嗎？
- (九)檢驗科：家中食品可否送衛生局檢驗？
- (十)企劃資訊科：想問衛生局可以領血壓紀錄本嗎？
- (十一)衛生稽查科：你好，我想要詢問一下「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：我最近收到一張(食品)裁罰通知單，通知我去衛生局繳費，是交給會計室嗎？
- (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？
- (十六)長期照顧管理中心：家中的長輩可以申辦送餐服務嗎？一天可以送幾餐？費用如何計算？

二、衛生所詢問：「請問衛生所有在做抹片檢查嗎？」計 27 所。

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	8	2	5	0	0	1
衛生所	13	8	6	0	0	0
星等率	48.8%	23.3%	25.6%	2.3%		

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

9 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	2	3
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	1	6
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	2	0	2
5	能用「您」或使用來電者姓氏或使用合適的尊稱(先生、小姐、大哥…)，稱呼來電者。	1	0	1
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。	2	3	5
7	請民眾等待，再接聽時說「讓您久等了」、或「感謝您耐心等待」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)	5	11	16
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	0	0	0
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	13	19
13	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	0	5	5
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	1	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)。	3	4	7
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	0	0	0
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	0	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。	2	0	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	5	5	5	5						
2	東區衛生所	5	4	5	5	5	4	5	5	5						
3	花壇鄉衛生所	4	5	5	3	5	4	5	5	4						
4	大村鄉衛生所	3	4	5	5	5	4	3	5	4						
5	員林市衛生所	5	4	5	5	3	5	4	5	4						
6	埔心鄉衛生所	4	4	4	5	5	4	3	5	3						
7	永靖鄉衛生所	5	5	4	5	5	4	3	5	4						
8	溪湖鎮衛生所	5	3	5	4	4	2	3	5	5						
9	社頭鄉衛生所	3	5	5	5	5	0	3	5	4						
10	田尾鄉衛生所	4	5	3	3	3	2	3	4	5						
11	北斗鎮衛生所	4	5	5	5	5	4	4	5	5						
12	田中鎮衛生所	5	4	5	5	5	0	5	5	3						
13	溪州鄉衛生所	0	5	4	5	5	4	3	5	4						
14	二水鄉衛生所	5	5	5	5	5	5	5	5	3						
15	伸港鄉衛生所	5	5	3	5	5	4	3	5	5						
16	線西鄉衛生所	5	4	5	5	5	3	3	5	5						
17	鹿港鎮衛生所	5	4	4	5	2	3	3	5	3						
18	和美鎮衛生所	4	5	2	0	5	2	4	5	5						
19	秀水鄉衛生所	4	3	5	5	3	5	5	5	5						
20	福興鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	3	5	5						
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	3	5	5						
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	4	5	4						
23	芳苑鄉衛生所	5	4	5	5	5	4	5	5	4						
24	竹塘鄉衛生所	3	5	5	5	3	4	2	5	3						
25	大城鄉衛生所	4	5	5	4	5	2	4	5	5						
26	二林鎮衛生所	3	5	4	4	5	1	0	5	5						
27	芬園鄉衛生所	3	5	4	4	5	4	4	5	3						

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