彰化縣衛生局暨所屬衛生所 113 年 10 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保健食品(善存、B 群等)，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：請問婚後孕前健康檢查補助對象？如何申請？
- (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：請問衛生局有提供什麼食品簡易試劑呢？
- (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：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：請問到衛生局洽公有停車場嗎？如何收費？
- (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：請問長照的服務有包含假牙補助嗎？

二、衛生所詢問：「請問家人想打長者肺炎鏈球菌疫苗，衛生所有嗎？」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	4	5	4	1	0	2
衛生所	14	4	9	0	0	0
星等率	41.9%	20.9%	30.2%	7.0%		

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

10 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	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。	7	6	13
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	3	0	3
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。	2	0	2
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。	5	1	6
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。	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)	7	2	9
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	4	11	15
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	11	16
13	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	1	0	1
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)	4	1	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)。	7	6	13
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	1	1	2
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	0	0
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	0	0
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	3			42	15	
2	東區衛生所	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5			48	1	
3	花壇鄉衛生所	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3			43	12	
4	大村鄉衛生所	3	4	5	5	5	4	3	5	4	3			41	17	
5	員林市衛生所	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5			45	7	
6	埔心鄉衛生所	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3			40	20	
7	永靖鄉衛生所	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4			44	10	
8	溪湖鎮衛生所	5	3	5	4	4	2	3	5	5	5			41	17	
9	社頭鄉衛生所	3	5	5	5	5	0	3	5	4	5			40	20	
10	田尾鄉衛生所	4	5	3	3	3	2	3	4	5	3			35	26	
11	北斗鎮衛生所	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5			47	3	
12	田中鎮衛生所	5	4	5	5	5	0	5	5	3	5			42	15	
13	溪州鄉衛生所	0	5	4	5	5	4	3	5	4	3			38	24	
14	二水鄉衛生所	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5			48	1	
15	伸港鄉衛生所	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5			45	7	
16	線西鄉衛生所	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4			44	10	
17	鹿港鎮衛生所	5	4	4	5	2	3	3	5	3	5			39	23	
18	和美鎮衛生所	4	5	2	0	5	2	4	5	5	3			35	26	
19	秀水鄉衛生所	4	3	5	5	3	5	5	5	5	3			43	12	
20	福興鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5			47	3	
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3			45	7	
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5			47	3	
23	芳苑鄉衛生所	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5			47	3	
24	竹塘鄉衛生所	3	5	5	5	3	4	2	5	3	5			40	20	
25	大城鄉衛生所	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4			43	12	
26	二林鎮衛生所	3	5	4	4	5	1	0	5	5	5			37	25	
27	芬園鄉衛生所	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4			41	17	

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