

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 113 年 11 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生局詢問：

- (一)總機：請問要辦理護理師執業執照需要多少時間？受理時間為何？
- (二)醫政科：請問衛生局有心理諮詢嗎？要費用？
- (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：請問衛生局有提供心理諮詢的服務嗎？怎麼預約？
- (五)藥政暨物質濫用防制科：吃不完的藥品要怎麼回收？
- (六)食品衛生科：請問哪裡可以做供膳人員體檢？
- (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：全面禁菸貼紙要去哪裡索取？
- (十二)會計室：我要去繳款，請問衛生局有汽車停車場嗎？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：衛生局可以免費拿豆干檢驗試紙嗎？
- (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：「請問衛生所可以回收過期藥品嗎？」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 | 3 | 5 | 7 | 0 | 1 | 0 |
| 衛生所 | 11 | 9 | 3 | 3 | 0 | 1 |
| 星等率 | 32.6% | 32.6% | 23.2% | 11.6% | | |

本月份測試，**食品科、秀水鄉、員林市、花壇鄉及福興鄉衛生所**等 5 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 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 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。

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) 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。

(四) 本次施測心理衛生中心專線撥打 4-5 通皆無法撥通，致電醫政科第二辦公室請同仁確認後才恢復通話，推測可能是話機未掛好，請同仁留意。

(五) 本次測試保健科撥打前 3 通電話鈴響後皆無人接聽，提醒各單位如有活動或會議，多數同仁不在辦公室，請留守同仁聽見電話鈴響儘速接聽。

肆、附表：

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

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