

# 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商嗎？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商的服務嗎嗎？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「感謝您耐心等待」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