

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 114 年 1 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？如何收費？
- (二)醫政科：請問衛生局有提供心理諮商的服務嗎？怎麼預約？
- (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：請問衛生局有心理諮商嗎？要費用？
- (五)藥政暨物質濫用防制科：家中長輩日前出現身體不適現象，懷疑服用的藥品有問題，想要檢驗，請問要怎麼做呢？
- (六)食品衛生科：請問如果要送食品到衛生局檢驗可以嗎？那可以送到哪個機構檢驗呢？、加測：請問衛生局有提供食品簡易檢查試劑嗎？
- (七)保健科：請問肺癌篩檢要去那裡做，有補助嗎？
- (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：衛生局有做肝硬度超音波檢查嗎？
- (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：想要詢問一下「禁菸貼紙」該貼在哪些地方？
- (十二)會計室：我要去繳款，請問衛生局有汽車停車場嗎？
- (十三)人事室：衛生局有打工的機會嗎？
- (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：家中的長輩可以申請送餐服務嗎？一天可以送幾餐？
- (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：「寶寶手冊遺失了怎麼辦？衛生所可以補發嗎？」計 27 所、加測「請問衛生所有在做(機車駕照)體檢嗎？」(秀水)。

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	1	5	6	2	0	2
衛生所	9	11	5	2	0	0
星等率	23.3%	37.2%	25.6%	13.9%		

本月份測試，稽查科、長照科、長照中心、醫政科、溪湖鎮及芳苑鄉衛生所等 6 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 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。
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。

(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)本次施測出現有接話人員因預設來電者是局內同仁，接起時僅說「喂，你要找誰?」而未致標準招呼用語，請同仁留意，接聽電話時無論來電者為民眾、外部單位或內部同仁，皆應致標準招呼用語，以提供正確資訊及完整服務。

肆、附表：

詳細結果請參閱「114 年 1 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)、「114 年 1 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	衛生稽查科	---	23	秀水鄉衛生所	★★★★
2	長期照顧管理中心	---	24	彰化市南西北區衛生所	★★★★
3	醫政科	★★	25	花壇鄉衛生所	★★★★
4	長期照護科	★★	26	田尾鄉衛生所	★★★★
5	溪湖鎮衛生所	★★	27	北斗鎮衛生所	★★★★
6	芳苑鄉衛生所	★★	28	溪州鄉衛生所	★★★★
7	食品衛生科	★★★	29	伸港鄉衛生所	★★★★
8	藥政暨物質濫用防制科	★★★	30	線西鄉衛生所	★★★★
9	保健科	★★★	31	鹿港鎮衛生所	★★★★
10	人事室	★★★	32	和美鎮衛生所	★★★★
11	行政科	★★★	33	芬園鄉衛生所	★★★★
12	衛生局總機	★★★	34	心理衛生中心	★★★★★
13	彰化市東區衛生所	★★★	35	大村鄉衛生所	★★★★★
14	員林市衛生所	★★★	36	埔心鄉衛生所	★★★★★
15	二水鄉衛生所	★★★	37	永靖鄉衛生所	★★★★★
16	埔鹽鄉衛生所	★★★	38	社頭鄉衛生所	★★★★★
17	竹塘鄉衛生所	★★★	39	田中鎮衛生所	★★★★★
18	醫政科第二辦公室	★★★★	40	福興鄉衛生所	★★★★★
19	疾病管制科	★★★★	41	埤頭鄉衛生所	★★★★★
20	檢驗科	★★★★	42	大城鄉衛生所	★★★★★
21	企劃資訊科	★★★★	43	二林鎮衛生所	★★★★★
22	會計室	★★★★			

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