

# 彰化縣衛生局暨所屬衛生所 114 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：衛生局有做餐廳上班的體檢嗎??
- (二)醫政科：我有低收入戶的身份，怎麼申請免收門診掛號費？、加測：器官捐贈要如何申請？
- (三)醫政科第二辦公室：有辦理民眾 CPR 訓練嗎？
- (四)心理衛生中心：請問衛生局有心理諮詢嗎？要費用嗎？
- (五)藥政暨物質濫用防制科：過期或吃不完的藥品要如何處理？
- (六)食品衛生科：如何新申辦食品業者登錄？
- (七)保健科：篩檢可以領禮券，請問是什麼篩檢，要去哪裡領取？
- (八)疾病管制科：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：糖尿病共照網考試怎麼報名？
- (十一)衛生稽查科：如何索取禁菸貼紙？
- (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：應徵約聘人員資訊要去哪裡看？
- (十四)行政科：請問申請外勞是打這支電話嗎？
- (十五)長期照護科：家中長輩現居彰化縣，戶籍地不在這，可申請長照服務嗎？
- (十六)長期照顧管理中心：爺爺住院，這狀況要怎申請長照服務？

### 二、衛生所詢問：衛生所有在做抹片檢查嗎？、加測和美：衛生所可以申請婦幼停車證嗎？

### 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	5	5	4	2	0	0
衛生所	16	7	3	0	0	1
星等率	48.8%	27.9%	16.3%		7.0%	

本月份測試，醫政二辦、人事室及二林鎮衛生所 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 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 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。

#### (二) 次要缺失：

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。

## 肆、附表：

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

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