

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 114 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：食品登入時間是什麼時候？
- (二)醫政科：有辦理民眾 CPR 訓練嗎？
- (三)醫政科第二辦公室：低收入戶可申請免收掛號費服務嗎？
- (四)心理衛生中心：我想要心理諮詢，請問要去哪裡諮詢？
- (五)藥政暨物質濫用防制科：要在網路上販售口罩，是否要申請？
- (六)食品衛生科：食品登入資料無變更，是否要過卡？
- (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：請問有愛滋匿名篩檢嗎？
- (九)檢驗科：家中食物是否可送至衛生局檢驗？
- (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：從事餐飲業，是否要做供膳體檢？哪邊可做？檢查項目為何？
- (十二)會計室：要繳款，請問衛生局有停車場嗎？
- (十三)人事室：應徵約聘人員資訊要去哪裡看？
- (十四)行政科：請問到衛生局洽公有停車場嗎？如何收費？
- (十五)長期照護科：我想請問送餐服務，怎樣條件才符合送餐服務？
- (十六)長期照顧管理中心：術後恢復期的長輩從醫院返家，家人都不太敢幫他洗澡，請問可以請專人到家裡協助沐浴嗎？需不需要錢？

二、衛生所詢問：小朋友快 6 個月大了，請問什麼時候可以去衛生所打卡介苗？

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	8	2	5	1	0	0
衛生所	24	1	2	0	0	0
星等率	74.4%	7.0%	16.3%		2.3%	

本月份測試，保健科未達 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 「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。

(二) 次要缺失：

1. 編號 11 「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。
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。

肆、附表：

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

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。	0	0	0
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。	5	1	6
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	0	0
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	0	1
8	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)	5	1	6
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	3	6	9
10	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	0	0	0
11	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	1	6	7
12	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	0	0	0
13	電話需協助查詢之等待時間應少於 30 秒。	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	2	6
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)。	6	1	7
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	0	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。	2	0	2
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	5				
2	東區衛生所	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5				
3	花壇鄉衛生所	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5				
4	大村鄉衛生所	5	2	2	4	5	4	5	2	5	4	5				
5	員林市衛生所	3	4	5	3	2	4	5	2	5	5	5				
6	埔心鄉衛生所	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5				
7	永靖鄉衛生所	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5				
8	溪湖鎮衛生所	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3				
9	社頭鄉衛生所	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5				
10	田尾鄉衛生所	4	5	4	2	4	3	4	3	5	4	5				
11	北斗鎮衛生所	4	3	5	0	3	4	5	4	5	5	5				
12	田中鎮衛生所	5	3	3	4	5	4	4	3	5	5	5				
13	溪州鄉衛生所	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5				
14	二水鄉衛生所	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5				
15	伸港鄉衛生所	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5				
16	線西鄉衛生所	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5				
17	鹿港鎮衛生所	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5				
18	和美鎮衛生所	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5				
19	秀水鄉衛生所	4	5	5	5	0	3	5	5	5	4	5				
20	福興鄉衛生所	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3				
21	埔鹽鄉衛生所	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5				
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5				
23	芳苑鄉衛生所	2	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5				
24	竹塘鄉衛生所	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5				
25	大城鄉衛生所	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5				
26	二林鎮衛生所	5	4	4	2	5	3	4	5	4	0	5				
27	芬園鄉衛生所	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	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