

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 114 年 3 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：請問器官捐贈要如何申請？
- (三)醫政科第二辦公室：請問 15-45 歲青壯世代心理健康支持方案，我該如何申請？
- (四)心理衛生中心：請問可以幫家人預約心理諮商嗎？
- (五)藥政暨物質濫用防制科：請問如果要在網路販售口罩，請問有什麼相關規定呢？
- (六)食品衛生科：請問哪裡可以做供膳人員體檢？
- (七)保健科：請問衛生所何時舉辦萬人健康檢查？
- (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：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：請問哪裡可以領取禁菸貼紙？
- (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：請問衛生局有提供打工的職缺嗎？
- (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：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：家中長輩現居彰化縣，戶籍地不在這邊，可以申請長照服務嗎？、加測：我想了解長照的喘息服務，請問該怎麼申請？

二、衛生所詢問：「請問衛生所有在看戒菸嗎？」計 27 所、加測「請問衛生所有在做供膳人員體檢嗎？要去餐廳上班的？」(大村)。

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	8	2	0	0	1
衛生所	19	4	3	1	0	0
星等率	55.8%	27.9%	11.6%	4.7%		

本月份測試，**檢驗科、大村鄉衛生所**等 2 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。
2. 編號 3「能說出：○○科(○○衛生所)您好，我是○○○/敝姓○，很高興為您服務。」招呼用語必須完整、清晰說明四個部分(單位+您好+全名/姓氏+很高興為您服務)才算達標，提醒同仁應避免語速過快、含糊不清之情形；若容易忘記報全名，建議可改報「敝姓○」。

(二)次要缺失：

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 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。

(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)另提醒同仁，本次測試出現同仁詢問民眾姓氏後，通話結束前卻以錯誤姓氏稱呼的情形；請同仁留意詢問民眾相關資訊時，應同步記錄，以免造成烏龍。

肆、附表：

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

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