

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 114 年 4 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 15-45 歲青壯世代心理健康支持方案，我該如何申請？
- (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：我想要心理諮商，請問要去哪裡諮詢？
- (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：請問我可以去哪裡索取食品從業人員洗手貼紙？
- (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：請問有辦理愛滋匿名篩檢嗎？
- (九)檢驗科：衛生局有做肝硬度超音波檢查嗎？、加測：請問衛生局有豆干簡易試劑可以索取嗎？
- (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：請問現在彰化縣禁菸的規定是什麼？我可以在住家外面的騎樓張貼禁菸標示嗎？
- (十二)會計室：我要去繳款，請問衛生局有機車/汽車停車場嗎？
- (十三)人事室：請問衛生局有提供打工的職缺嗎？
- (十四)行政科：衛生局可以免費拿豆干檢驗試紙嗎？
- (十五)長期照護科：我發現爺爺奶奶進去浴室後都站不太起來，想幫他們裝扶手，這如何辦理？
- (十六)長期照顧管理中心：我看彰基對面的輔具店有貼輔具購買補助，最近家人需要購買助行器，請問如何辦理？

二、衛生所詢問：「請問衛生所可以申請婦幼停車證嗎？一定要本人去辦理嗎？」計 27 所、加測「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？」(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	3	6	4	2	0	1
衛生所	11	8	5	2	0	1
星等率	32.6%	32.6%	20.9%	13.9%		

本月份測試，**心衛中心、保健科、長照中心、北斗鎮、田尾鄉及二林鎮衛生所**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 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。

(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。」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○」。

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。

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)另外，本次測試出現同仁未告知民眾電話將轉接，隨即換人接聽電話，提醒同仁留意電話轉接過程的禮儀，應告知民眾電話即將轉接、轉接給誰，可避免民眾感到混亂或不快，並且能預期可能需要重述問題/資料/故事；如遇其他同仁願意幫忙代接電話，建議仍應由原接話人員說明即將轉接後，再由代接同仁回覆民眾。

肆、附表：

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

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