

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 114 年 7 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生局詢問：

- (一)總機：請問可以申請老花眼鏡補助嗎？
- (二)醫政科：請問我有低收入戶的身份，該怎麼申請免收門診掛號費？
- (三)醫政科第二辦公室：衛生局有戒酒的服務嗎？
- (四)心理衛生中心：請問 15-45 歲青壯世代心理健康支持方案，我該如何申請？
- (五)藥政暨物質濫用防制科：想要將家中的化妝品送驗，請問要怎麼做？
- (六)食品衛生科：我今天想要到衛生局辦理食品登錄過卡的時候發現我的工商憑證卡片過期了，需重新申辦？、加測：請問哪裡可以做供膳人員體檢？
- (七)保健科：請問○○(永靖)衛生所何時舉辦萬人健康檢查？
- (八)疾病管制科：我小孩的托嬰中心有其他的寶寶感染腸病毒，想請問托嬰中心的腸病毒停課標準？
- (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：想要詢問一下「禁菸貼紙」該貼在哪些地方？
- (十二)會計室：我有收到衛生局食登的通知，想問彰化衛生局現在上班時間是？
- (十三)人事室：衛生局有打工的機會嗎？
- (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，戶籍地不在這邊，可以申請長照服務嗎？
- (十六)長期照顧管理中心：術後恢復期的長輩從醫院返家，家人都不太敢幫她洗澡，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：「我想申請器官捐贈，請問衛生所可以辦嗎？」計 27 所、加測「請問衛生所有在做抹片檢查嗎？」(南西北)。

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	4	2	5	3	1	1
衛生所	20	6	1	0	0	0
星等率	55.8%	18.6%	14.0%	11.6%		

本月份測試，**醫政科、醫政二辦、心衛專線、疾管科及藥物科**等 5 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。

(二)次要缺失：

1. 編號 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。」。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 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。

肆、附表：

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

7 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	4	12
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	3	0	3
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「感謝您耐心等待」等用詞。	0	0	0
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)	8	4	12
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	6	3	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)。	7	7	14
13	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	2	0	2
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)	7	2	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)。	8	3	11
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	0	0
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	0	0
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								
2	東區衛生所	3	5	5	4	4	5	5								
3	花壇鄉衛生所	4	4	5	5	5	4	4								
4	大村鄉衛生所	5	2	2	4	5	4	5								
5	員林市衛生所	3	4	5	3	2	4	5								
6	埔心鄉衛生所	5	4	5	4	5	4	3								
7	永靖鄉衛生所	5	3	5	3	4	5	5								
8	溪湖鎮衛生所	2	3	5	5	5	5	5								
9	社頭鄉衛生所	5	5	5	5	5	3	5								
10	田尾鄉衛生所	4	5	4	2	4	3	4								
11	北斗鎮衛生所	4	3	5	0	3	4	5								
12	田中鎮衛生所	5	3	3	4	5	4	4								
13	溪州鄉衛生所	4	5	3	4	4	4	5								
14	二水鄉衛生所	3	5	5	5	5	5	5								
15	伸港鄉衛生所	4	4	4	4	4	5	5								
16	線西鄉衛生所	4	4	5	3	5	5	4								
17	鹿港鎮衛生所	4	4	4	4	3	4	5								
18	和美鎮衛生所	4	5	5	5	5	4	5								
19	秀水鄉衛生所	4	5	5	5	0	3	5								
20	福興鄉衛生所	5	5	5	5	5	3	5								
21	埔鹽鄉衛生所	3	4	5	5	5	3	5								
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	3	5	5	5								
23	芳苑鄉衛生所	2	4	5	5	4	3	5								
24	竹塘鄉衛生所	3	5	5	3	4	5	4								
25	大城鄉衛生所	5	3	5	5	5	5	5								
26	二林鎮衛生所	5	4	4	2	5	3	4								
27	芬園鄉衛生所	4	5	3	4	5	5	5								

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