

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 114 年 8 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：有辦理民眾 CPR 訓練嗎？
- (三)醫政科第二辦公室：請問要怎麼申請「自殺防治守門人 123 訓練」課程？
- (四)心理衛生中心：請問衛生局有心理諮商嗎？要費用？、加測：衛生局有戒酒的服務嗎？
- (五)藥政暨物質濫用防制科：請問如果有過期或吃不完的藥品，要如何處理？
- (六)食品衛生科：請問想在網路上販售自行製作的餅乾需要注意什麼嗎？
- (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？
- (十)企劃資訊科：問要如何索取彰化衛生雜誌？
- (十一)衛生稽查科：你好，我想要詢問一下「禁菸貼紙」可否貼在住家騎樓？貼了之後如果還是有人聚集吸菸，可以怎麼處理？
- (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：徵用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：我想請問一下現在爺爺住院中，這個狀況要怎樣申請長照服務。
- (十六)長期照顧管理中心：最近媽媽健忘，沒有迷路，但就會等天在家發呆，出門後，如果自己外出運動發現有腳沒有力氣，走不動就會在外面休息很久走不回來，安怡診所診斷媽媽失智症，建議我們申請日照服務。請問我們要怎樣申請。
- 二、衛生所詢問：請問衛生所有提供防治登革熱的藥嗎？

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	2	7	1	0	1
衛生所	11	7	7	2	0	0
星等率	37.2%	20.9%	32.6%	9.3%		

本月份測試，藥物科、長照中心、大村衛生所、員林衛生所等 4 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 16「接話人員能讓來電者先掛電話。」讓來電者先掛電話，可以確認民眾的問題已全部解決，以免不小心打斷民眾提問，並避免電話爆音使對方感到不舒服。
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)提醒同仁，通話結束掛電話時，可在心裡默念 3 秒後，再按暫切鍵掛電話，避免直接掛話筒爆音使對方感到不舒服。

肆、附表：

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

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