

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 114 年 9 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生局詢問：

- (一)總機：請問衛生局辦理食品登錄時間是哪時候？
- (二)醫政科：我是護理師，我該如何查詢我的醫事人員積分？
- (三)醫政科第二辦公室：器官捐贈要如何申請？
- (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？、
加測：如果有過期或吃不完的藥品，要如何處理？
- (六)食品衛生科：想問如何新申辦食品業者登錄？
- (七)保健科：請問婦幼停車證要如何申請？
- (八)疾病管制科：請問我的小朋友要施打疫苗，今天衛生所有打嗎？
- (九)檢驗科：請問你們有提供食品檢驗的快篩試劑嗎？
- (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：看到有人在車站外面抽菸，可以檢舉嗎？
- (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：徵用約聘人員資訊要去哪裡看？
- (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，請問怎辦理？

- (十六)長期照顧管理中心：家裡已聘有外籍看護了，還能申請長照服務嗎？

二、衛生所詢問：請問衛生所可以做大腸癌篩檢嗎？、加測員林：衛生所有在看戒菸嗎？

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	7	2	6	1	0	0
衛生所	24	2	0	1	0	0
星等率	72.0%	9.3%	14.0%	4.7%		

本月份測試，**醫政科**及**和美衛生所** 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 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。

(二)次要缺失：

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。

肆、附表：

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

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