

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 114 年 12 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：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？
 - (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：想問如何新申辦食品業者登錄？
 - (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：我好像得流感，請問可以去哪裡買抗病毒藥物(克流感)？或是我可以去哪裡看醫生
 - (九)檢驗科：衛生局有做肝硬度超音波檢查嗎？
 - (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：應徵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：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：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：衛生所可以領血壓紀錄本嗎？

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	6	3	5	1	0	1
衛生所	19	4	2	1	0	1
星等率	58.1%	16.3%	16.3%	9.3%		

本月份測試未達 3 星等:本局醫政科、醫政第二辦公室，及二林鎮衛生所、大城鄉衛生所。

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 9「通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語」，未達標 3 家衛生所為「溪湖鎮衛生所、大城鄉衛生所及二林鎮衛生所」。

二、其他提醒與建議

(一) 本次衛生所詢問「衛生所可以領血壓紀錄本嗎？」，27 所均能告知民眾「有」提供此服務，並告知「可」領取的時間。

(二) 有關編號 9「通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語」，有 21 所有提醒民眾要至本所服務台領取之洽公時間，或關心最近天氣變化大保暖與注意血壓變化，或注意安全不要趕著來領會保留紀錄本等，均是叮嚀或關心語，請未達標 6 所參考。

(三) 本次衛生所血壓紀錄本均有庫存可提供民眾直接索取；本局企資科承辦人每季會主動調查各所庫存補足。若遇所內無庫存「血壓紀錄本」，請民眾留基本資料(姓名、電話或手機號)，需協助民眾向衛生局詢問「血壓紀錄本」配送時間(大約 1 周)，再主動通知民眾「可」領取的時間。

肆、附表：

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

12 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	0	0
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	3	9
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。	1	0	1
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。	0	2	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。	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	6	12
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	5	5	10
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	7	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)	6	1	7
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	9	15
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

電話重點標編號 3 項「完整說出招呼用語」未達標 9 單位:本局有 6 單位(第二辦公室、藥物科、疾管科、稽查科、行政科及長照中心)，衛生所有 3 機關(二林鎮、大城鄉、溪湖鎮衛生所)。

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	3	5	4	53	11	
2	東區衛生所	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	56	3	
3	花壇鄉衛生所	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	54	6	
4	大村鄉衛生所	5	2	2	4	5	4	5	2	5	4	5	4	47	26	
5	員林市衛生所	3	4	5	3	2	4	5	2	5	5	5	5	48	23	
6	埔心鄉衛生所	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	54	6	
7	永靖鄉衛生所	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	53	11	
8	溪湖鎮衛生所	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	51	17	
9	社頭鄉衛生所	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	57	2	
10	田尾鄉衛生所	4	5	4	2	4	3	4	3	5	4	5	5	48	23	
11	北斗鎮衛生所	4	3	5	0	3	4	5	4	5	5	5	5	48	23	
12	田中鎮衛生所	5	3	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	51	17	
13	溪州鄉衛生所	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	50	22	
14	二水鄉衛生所	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	54	6	
15	伸港鄉衛生所	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	55	4	
16	線西鄉衛生所	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	55	4	
17	鹿港鎮衛生所	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	53	11	
18	和美鎮衛生所	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	54	6	
19	秀水鄉衛生所	4	5	5	5	0	3	5	5	5	4	5	5	51	17	
20	福興鄉衛生所	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	54	6	
21	埔鹽鄉衛生所	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	51	17	
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	58	1	
23	芳苑鄉衛生所	2	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	53	11	
24	竹塘鄉衛生所	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	5	51	17	
25	大城鄉衛生所	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	52	16	
26	二林鎮衛生所	5	4	4	2	5	3	4	5	4	0	5	0	41	27	
27	芬園鄉衛生所	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	53	11	

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