

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 115 年 1 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生局詢問：

- (一)總機：衛生局有幫民眾做機車駕照的體檢嗎？
- (二)醫政科：有辦理民眾 CPR 訓練嗎？
- (三)醫政科第二辦公室：請問 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：請問衛生局有提供心理諮商的服務嗎？怎麼預約？
- (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：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？
- (七)保健科：請問婦幼停車證要如何申請？
- (八)疾病管制科：請問家人想打長者肺炎鏈球菌疫苗，可以嗎？
- (九)檢驗科：衛生局有做肝硬度超音波檢查嗎？
- (十)企劃資訊科：請問衛生局有沒有接受學生實習？
- (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？
- (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：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：家裡已聘有外籍看護了，還能申請長照服務嗎？
- (十六)長期照顧管理中心：我想請問送餐服務，怎樣條件才符合送餐服務。

二、衛生所詢問：衛生所可以做大腸癌篩檢嗎？

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	1	5	3	0	0
衛生所	13	10	3	1	0	0
星等率	46.5%	25.6%	18.6%	9.3%		

☎本月份測試未達 3 星等:本局食品科、長照科、長照中心，及鹿港鎮衛生所。

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：編號 10「接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。」，未達標 14 家衛生所為「南西北、東區、大村、埔心、永靖、社頭、田尾、北斗、田中、鹿港、福興、埔鹽、二林、芬園」：衛生局 1 單位為稽查科。
- (二)次要缺失：編號 12「接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。」，未達標 8 家衛生所為「南西北、永靖、溪湖、二水、伸港、鹿港、埤頭、芬園」；衛生局未達標有 9 單位，分別為「醫政、醫政二辦、心衛中心、食品、疾管、人事、行政、長照和長照中心」。

二、其他提醒與建議

- (一)本次衛生所詢問「衛生所可以做大腸癌篩檢嗎？」，27 所均能告知民眾「有」提供此服務，並告知「可」領取篩檢管的時間。
- (二)有關編號 12「接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。」，衛生局和衛生所回答民眾問題後，就直接說「還有其他不清楚的地方嗎」，應該要先確認民眾對於回答是否清楚了解，再詢問有沒有其他需要說明或協助的事情。
- (三)有關編號 10「接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。」，衛生所應先確認民眾是否要做大腸癌篩檢，再確認民眾是否符合篩檢資格。

肆、附表：

詳細結果請參閱「115 年 1 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)、
「115 年 1 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生局」(.xls)。

標準話述

3-1、衛生所服務人員應告知民眾有此服務，告知符合的資格及「可」領取的時間。

服務人員:有的，衛生所有提供大腸癌篩檢服務，45-74歲民眾及特定家族史的40-44歲民眾，近兩年沒有做過檢查，帶著健保卡來衛生局，就可以領取大腸癌篩檢的管子，我們的服務時間週一~週五上午8:00~12:00，下午1:00~5:00，您過來只要帶健保卡洽服務台說要做大腸癌篩檢即可。

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

未達 3 星等 4 單位，包括本局長照科、長照中心與食品科，及鹿港鎮衛生所。

衛生所詢問：衛生所可以做大腸癌篩檢嗎？

3. 民眾致電衛生所詢問「可以做大腸癌篩檢嗎」

3-1、衛生所服務人員應告知民眾有此服務，告知「可」作篩檢的資格及「可」領取的時間。

3-2、要先確認民眾的年齡及近兩年沒有做過大腸癌篩檢，才能帶健保卡至衛生所領管，不可直接就說可以來衛生所領大腸癌篩檢的管子。

1 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16	所27	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	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。	3	1	4
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	2	0	2
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。	1	1	2
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)	5	6	11
10	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	1	14	15
11	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	0	1	1
12	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	9	8	17
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)	4	4	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)。	8	4	12
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	1	1
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

分析

- 電話重點標編號 3「完整說出招呼用語」未達標 4 單位:本局有 3 單位(醫政、食品、保健)，衛生所有 1 機關(鹿港鎮衛生所)。
- 編號 10 未達標 14 家衛生所為「南西北、東區、大村、埔心、永靖、社頭、田尾、北斗、田中、鹿港、福興、埔鹽、二林、芬園」。本局有 1 單位(稽查科)