

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 115 年 5 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生局詢問：

- (一)總機：請問那裡可以申請長照服務嗎？
- (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：請問 15-45 歲青壯世代心理健康支持方案，我該如何申請？
- (四)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？
- (五)食品衛生科：請問那裡有餐飲業食品從業人員衛生講習？
- (六)保健科：彰化好孕卡申請資格？如何申請？需要準備什麼資料？
- (七)疾病管制科：請問有辦理愛滋匿名篩檢嗎？
- (八)檢驗科：衛生局有做肝硬度超音波檢查嗎？
- (九)企劃資訊科：請問衛生局有沒有接受學生實習？
- (十)衛生稽查科：請問從事餐飲業是否要做供膳體檢？哪裡可以做供膳體檢？檢查項目為何？
- (十一)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？
- (十二)人事室：請問有無相關人事法規的文件或是網站可以參考嗎？
- (十三)行政科：想檢舉隔壁鄰居家飄出油煙及垃圾臭味
- (十四)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？
- (十五)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：我想做體檢，請問衛生所什麼時候可以做？

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	2	3	3	1	0
衛生所	22	3	1	0	1	0
星等率	66.7%	11.9%	9.5%	11.9%		

☎本月份測試未達 3 星等：本局企資、保健、長照中心及醫政二辦，及溪州鄉衛生所。

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：編號 8「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、小心騎(開)車、祝福用語(新年快樂)或再次提醒應備物品及其他注意事項等)」，未達標 8 家衛生所為「大村、埔心、北斗、田中、溪州、和美、秀水、二林」；衛生局 10 單位，分別為「醫政、醫政二辦、食品、保健、檢驗、疾管、企資、行政、衛生局總機及長照中心」。

(二)次要缺失：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)。」，未達標 3 家衛生所為「福興、芳苑、芬園」；衛生局未達標有 8 單位，分別為「醫政、醫政二辦、保健、疾管、企資、會計衛生局總機及長照中心」。

二、其他提醒與建議

有關編號 8「通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語，在本月測試中，回答民眾提供服務的時間及應備物品屬於「標準業務流程說明」，應**再次提醒民眾洽公時間或應備物品、避開打針人潮眾多的時段或是來之前可以先去測量視力，若需要配戴眼鏡，先配好然後在體檢當天帶來等**，才有達到「主動關懷」或「貼心叮嚀」的加值程度。

肆、附表：

詳細結果請參閱「115 年 5 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)、
「115 年 5 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生局」(.xls)。

標準話述

3-1、衛生所服務人員應先詢問是哪種體檢，再告知民眾提供服務的時間及應備物品。

服務人員：**請問您要做什麼用的體檢呢？**

衛生所可以做機車考照體檢喔，跟您說明一下服務時間還有應備物品，您身邊有紙筆嗎？建議您可以記下來比較不會忘記喔！

機車體檢需要我們主任在的時候才能做，所以要請您門診時間過來；我們的門診時間是……，需要攜帶的物品是1吋或2吋照片2張(三個月內)、身分證(或健保卡)及費用100元，建議您先提前準備好，才不會白跑一趟。

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

未達3星等5單位，包括本局企資、保健、長照中心及醫政二辦，及溪州鄉衛生所

衛生所詢問：我想做體檢，請問衛生所什麼時候可以做？

3. 我想做體檢，請問衛生所什麼時候可以做？

3-1、衛生所服務人員先詢問確認民眾體檢項目與需求，向民眾說明衛生所可提供之一般體檢項目「機車駕照體檢及駕照審驗」，並告知應備「1吋或2吋照片2張(三個月內)、身分證(或健保卡)、費用100元」，門診時間辦理。

5 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15	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	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。	2	3	5
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	1	1	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。	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。	1	0	1
8	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)	10	8	18
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	6	1	7
10	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	0	1	1
11	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	0	2	2
12	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	1	0	1
13	電話需協助查詢之等待時間應少於 30 秒。	1	0	1
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)	5	2	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)。	8	3	11
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	1	1
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

1. 電話重點標編號 2「電話鈴響 3 聲內(8 秒)獲得接聽服務」未達標 1 單位：醫政二辦
2. 電話重點標編號 3「完整說出招呼用語」未達標 5 單位：本局有 2 單位(保健及會計)，衛生所有 3 機關(溪州、線西及南西北區衛生所)。