

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 115 年 7 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生局詢問：

- (一)總機：請問那裡有停車場嗎？
- (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)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？
- (五)食品衛生科：請問哪裡可以做供膳人員體檢？
- (六)保健科：請問婦幼停車證如何補發？
- (七)疾病管制科：衛生局有在接種卡介苗疫苗嗎？
- (八)檢驗科：請問衛生局有提供什麼食品簡易試劑呢？
- (九)企劃資訊科：糖尿病共照網考試怎麼報名？
- (十)衛生稽查科：我是食品從業人員，是否需接受健康檢查嗎？其項目為何？多久做一次？
- (十一)會計室：我有收到衛生局食登的通知，想問彰化衛生局現在上班時間是？
- (十二)人事室：徵用約聘人員資訊要去哪裡看？
- (十三)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？
- (十四)長期照護科：能否使用交通接送服務載長輩至機構嗎？
- (十五)長期照顧管理中心：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？

二、衛生所詢問：請問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	4	4	5	1	0	1
衛生所	17	3	5	1	0	1
星等率	50%	16.7%	23.8%	9.5%		

☞本月份測試未達 3 星等：本局會計及長照科，東區及南西北區衛生所。

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 12 家衛生所為「南西北、東區、員林、埔心、溪湖、田尾、田中、溪州、鹿港、福興、大城、芬園」；衛生局 9 單位，分別為「醫政、藥物、保健、疾管、企資、會計、行政、衛生局總機及長照」。

(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 7 家衛生所為「南西北、東區、大村、員林、埔心、田中及竹塘」；衛生局未達標有 7 單位，分別為「醫政二辦、藥物、保健、企資、稽查、會計及行政」。

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(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)」，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，**避開人潮眾多的時段、關心民眾抽菸情況或是稱讚民眾關心家人健康等**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 7 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)、
「115 年 7 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回答衛生所有戒菸門診，再告知民眾提供服務的時間及應備物品。

服務人員：您好，衛生所有戒菸門診喔！

我們戒菸門診的時間是000，來的時候請記得攜帶健保卡喔！

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

未達 3 星等 4 單位，包括本局會計及長照科，東區及南西北區衛生所

衛生所詢問：衛生所有在看戒菸嗎？

3. 請問衛生所有在看戒菸嗎？

3-1、衛生所服務人員應先回覆民眾衛生所有提供此項服務，再告知提供服務的時間以及應備物品。

7 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。	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。	1	3	4
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	2	2	4
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	1	2
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	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)	9	12	21
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	4	4	8
10	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	0	0	0
11	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	5	5	10
12	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	0	0	0
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)	2	3	5
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)。	7	7	14
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	0	2	2
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。	1	1	2
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。	1	0	1

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 1 單位(會計室)，衛生所有 3 機關(和美、線西及福興鄉衛生所)。