

「民眾疫情通報及諮詢服務中心」執行成效報告

*陳秋美、王敦正

衛生署疾病管制局第五組

起源

八十八年九月疾病管制局（以下簡稱本局）設置疫情通報專線 0800-024582，由本局及分局值班人員接聽民眾來電。九十二年五月嚴重急性呼吸道症候群（以下簡稱 SARS）疫情蔓延，行政院「SARS 防治及紓困委員會」決議，提供民眾簡單易記之防疫諮詢專線。交通部電信總局基於 SARS 疫情蔓延，以防疫為優先考量，九十二年五月二十三日同意核配 1922 特殊服務碼，九十二年五月二十六日完成開通，使用迄今。

鑒於 SARS 疫情蔓延時期，諮詢電話大量湧入本局，電話線路及接聽人力不足因應，民眾因無法獲得即時諮詢，迭有怨言；且本局忙於接聽諮詢電話，無法專注於防疫業務上。為因應未來可能面臨之突發疫情，並參考 SARS 疫情防治經驗，本局於九十三年二月十七日成立「民眾疫情通報及諮詢服務中心」（以下簡稱服務中心），接聽並答覆民眾撥打 1922 及 0800-024582 之來電。

服務內容

受理民眾疫情通報及提供諮詢服務。

現況

- 一、九十三年二月本局委由中華電信股份有限公司建置服務中心，於九十三年二月二十四日正式上線。九十四年二月十七日因合約期滿，移由台灣客服科技股份有限公司續辦。
- 二、服務時段及人力配置

- (一) 依疫情防治分級動員調整(表一)，並達服務指標。
- 1.電話接通率：準備期、O 級及 A 級至少應維持 97%以上，B 級 90%以上及 C 級 85%以上。
 - 2.電話應答率：準備期、O 級及 A 級至少應維持 90%以上，B 級 85%以上及 C 級 80%以上。
 - 3.廠商應依電話接通率及應答率，適時調整服務人力及軟硬體設備。
- (二) 服務時段：準備期、O 級及 A 級服務時段為上午 8 時至下午 12 時，二班輪替；B 級及 C 級服務時段為 24 小時，三班輪替。
- (三) 週六、週日及國定假日均無休。
- (四) 疫情升級時，服務中心應於接獲本局通知二個工作日內，擴增該疫情防治分級所需服務人力及軟硬體設備。

服務架構

- 一、服務中心每日擷取本局網頁最新資訊及提供之資訊，自行製作 Q&A，作為答覆民眾諮詢之參考依據(圖一)。
- 二、疫情防治 C 級時，本局將視服務中心運作情形，由本局組成「疫情通報小組」，於本局受理民眾疫情通報及接聽諮詢電話(圖一)。
- 三、民眾撥打 1922 或 0800-024582，透過語音系統引導，若選擇疫情通報，則優先轉由服務中心人員接聽，不安排至待機語音系統(圖二)。
- 四、民眾透過語音系統引導，若需與服務中心人員對談，可透過按鍵轉接服務中心人員(圖二)。
- 五、若滿線，將轉至待機語音系統，民眾可透過該系統聽取疫情資訊；待線路空出，民眾來電將轉由服務中心人員接聽(圖二)。
- 六、服務中心人員無法於線上答覆民眾之諮詢，隔日上午(週六、週日及國定假日，則延至週一或上班日)後送本局及分局答覆或由服務中心人員

代為回電民眾（圖二）。

七、廠商每日至少應提供本局及分局「來話分類紀錄表」、「疫情通報單」、「來話分類紀錄彙整表」及「來話數統計表」（圖二）。

八、民眾透過服務中心通報疫情，由服務中心人員填寫「疫情通報單」後，立即傳真並電話通知本局及分局處理（圖三）。

服務績效（九十三年二月二十四日至九十四年八月十五日）

一、來電量：來電總量 88,564 通；每月平均 5,060 通；每日平均 164 通（圖四）。

二、轉服務中心人員接聽服務分類（紀錄案件 8,648 件）：疫情通報 1.5%，諮詢服務 11.5%，其他（含問題電話）87.0%（圖五）。

（一）來電總量 13,321 通；每月平均 774 通；每日平均 25 通。

（二）疫情通報：共 131 件，其中 25 件（19.1%）通報傳染病個案通報管理系統，10 例經實驗室檢驗或專家委員審查為確診病例（肺結核 3 例；桿菌性痢疾、急性病毒性 A 型肝炎、腸病毒感染併發重症、登革熱、猩紅熱、瘧疾及梅毒各 1 例）；另 1 件通報新感染症候群通報系統（急性出血熱症候群）。

（三）諮詢服務（紀錄案件 8,648 件）：以國內疫情（5.1%）及 SARS 相關諮詢（2.7%）為主。

（四）九十四年四月起，分析問題電話（含對方掛斷、無意義騷擾電話、撥錯電話及進線未出聲），其中以對方掛斷（51.9%）最高，其次為無意義騷擾電話（17.1%）（圖六）。

三、語音系統滿足 85.0%使用者之需求。

四、平均接通率：98.9%。

五、九十四年二月十七日至九十四年八月十五日平均應答率：98.7%。

六、九十三年十月使用者滿意度調查：

- (一) 調查單位：本局委託某資訊管理有限公司。
- (二) 調查對象：九十三年二月二十四日至九十三年十月六日曾經撥打 0800-024582 (或 1922) 之民眾。
- (三) 調查方式：電腦輔助的電話訪問(CATI·Computer-assisted telephone interviewing)。
- (四) 抽樣方法：全面普查。
- (五) 有效樣本：400 人 (符合調查對象且清楚完整回答問卷之受訪民眾)。
- (六) 調查對象撥號狀況分析 (N=2,183)：

撥號狀況	人數	百分比 (%)
忙線	29	1.3
無人接聽	215	9.8
傳真機	352	16.1
住宅答錄機	1	0.0
非住宅答錄機	16	0.7
空號	65	3.0
電話故障	7	0.3
電話暫停使用	86	3.9
終止訪問	1,005	46.0
未完成的約訪	0	0.0
拒訪	7	0.3
成功完訪	400	18.3
總計	2,183	100.0

備註：

- 忙線、無人接聽、傳真機、住宅答錄機等，皆是在每日三次、每次間隔 30 分鐘，重撥以後的最終狀況統計。若當日重播三次仍為原狀況，則該類電話號碼會集中存檔以供次日更換時間繼續撥號，直到調查結束為止。
- 終止訪問係包括「電話錯誤/查無此人」(151 人)、「找不到當初撥打專線電話的人」(854 人)等項目合計。其中「找不到當初撥打專線電話的人」，則以約訪方式，更換接觸日期及時段重播三次後的最終狀況。

- (七) 有效樣本特性分析 (N=400)：

受訪者基本資料		人數	百分比 (%)
總和		400	100.0
性別	男	142	35.5
	女	258	64.5
年齡	19 歲及以下	2	0.5
	20 至 24 歲	15	3.8
	25 至 29 歲	51	12.8
	30 至 34 歲	78	19.5
	35 至 39 歲	74	18.5
	40 至 44 歲	73	18.3
	45 至 49 歲	48	12.0
	50 至 54 歲	34	8.5
	55 至 59 歲	7	1.8
	60 歲及以上	11	2.8
	未回答	7	1.8
教育程度	國小及以下	12	3.0
	初中、國中	21	5.3
	高中、高職	82	20.5
	專科	120	30.0
	大學及以上	157	39.3
	未回答	8	2.0
居住縣市	基隆市	3	0.8
	台北縣	71	17.8
	台北市	85	21.3
	宜蘭縣	4	1.0
	桃園縣	42	10.5
	新竹縣	9	2.3
	新竹市	7	1.8
	苗栗縣	1	0.3
	台中縣	15	3.8
	台中市	26	6.5
	彰化縣	7	1.8
	南投縣	7	1.8
	雲林縣	10	2.5
	嘉義縣	5	1.3
	嘉義市	4	1.0
	台南縣	14	3.5
	台南市	15	3.8

受訪者基本資料		人數	百分比 (%)
	高雄縣	25	6.3
	高雄市	33	8.3
	屏東縣	9	2.3
	澎湖縣	1	0.3
	花蓮縣	2	0.5
	台東縣	3	0.8
	金門縣	2	0.5
	連江縣	0	0.0
職業	醫療保健及社會福利服務業	92	23.0
	製造業	56	14.0
	服務業	104	26.0
	商業	32	8.0
	軍公教	41	10.3
	學生	6	1.5
	家管	33	8.3
	待業、無業、退休	25	6.3
	其他（農業及作家）	4	1.0
	未回答	7	1.8

(八) 整體滿意度：77.5 %。

(九) 九十三年撥打 0800-024582 (或 1922) 專線電話的次數 (400 人回答)：其中 1-3 次 (63.8%) 最高，其次是不確定 (含不知道、忘記及未回答) (23.5)。

(十) 撥打 0800-024582 (或 1922) 專線電話，電話不通情形 (400 人回答)：其中沒有電話不通情形 (73.5%) 最高，其次是沒有印象 (含不知道、忘記及未回答) (15.0%)。

(十一) 撥打 0800-024582 (或 1922) 專線電話，電話不通次數 (46 人回答)：其中 1-3 次 (47.8%) 最高，其次是不確定 (含不知道、忘記及未回答) (43.5%)。

(十二) 撥打 0800-024582 (或 1922) 專線電話，透過語音系統聽取相關疫情資訊情形 (400 人回答)：其中沒有透過語音系統聽取相關疫情資訊 (64.5%) 最高，其次是沒有印象 (含不知道、忘記及

未回答) (19.5%)

(十三) 語音系統所提供之疫情資訊，對使用者之幫助 (64 人回答)：其中有點幫助 (45.3%) 最高，其次是非常有幫助 (31.3%)，76.6% 的使用者認同語音系統。

(十四) 有沒有透過 0800-024582 (或 1922)，向政府通報疫情 (400 人回答)：其中沒有通報疫情 (77.5%) 最高，其次是有通報疫情 (20.5%)。

(十五) 滿意部分 (310 人回答)：其中以服務中心人員態度好 (41.0%) 最高，其次是專業度足夠 (38.4%)。

(十六) 不滿意部分 (60 人回答)：其中以服務中心人員不夠專業 (55.0%) 最高，其次是電話不容易撥通 (21.7%)。

(十七) 語音系統提供之疫情資訊對使用者之幫助 (64 人回答)：其中以有點幫助 (45.3%) 最高，其次是非常有幫助 (31.3%)。

(十八) 使用者建議 (400 人回答)：其中以無具體建議 (83.3%) 最高，其次分別是加強服務中心人員的專業能力 (6.0%) 及應提供更豐富的資訊 (5.5%)。本局將以此為改善目標，提供民眾更專業及完整之諮詢服務。

七、九十四年五月服務中心自行調查使用者對服務人員滿意度 (有效樣本 87 人)：達 79.9%，其中以服務中心人員親切有禮貌滿意度 (84.5%) 最高，其次是解說內容清楚有條理 (78.8%)。廠商應依其滿意度調查結果進行改善。

結論

一、民眾生活水準提高，出國旅遊機會隨之增加，本局為因應民眾通報疫情及尋求諮詢服務，故設置 24 小時民眾疫情通報及諮詢服務專線，確實有其必要性，以隨時提供正確之諮詢服務並協助民眾就醫，即時杜絕傳

染病蔓延。

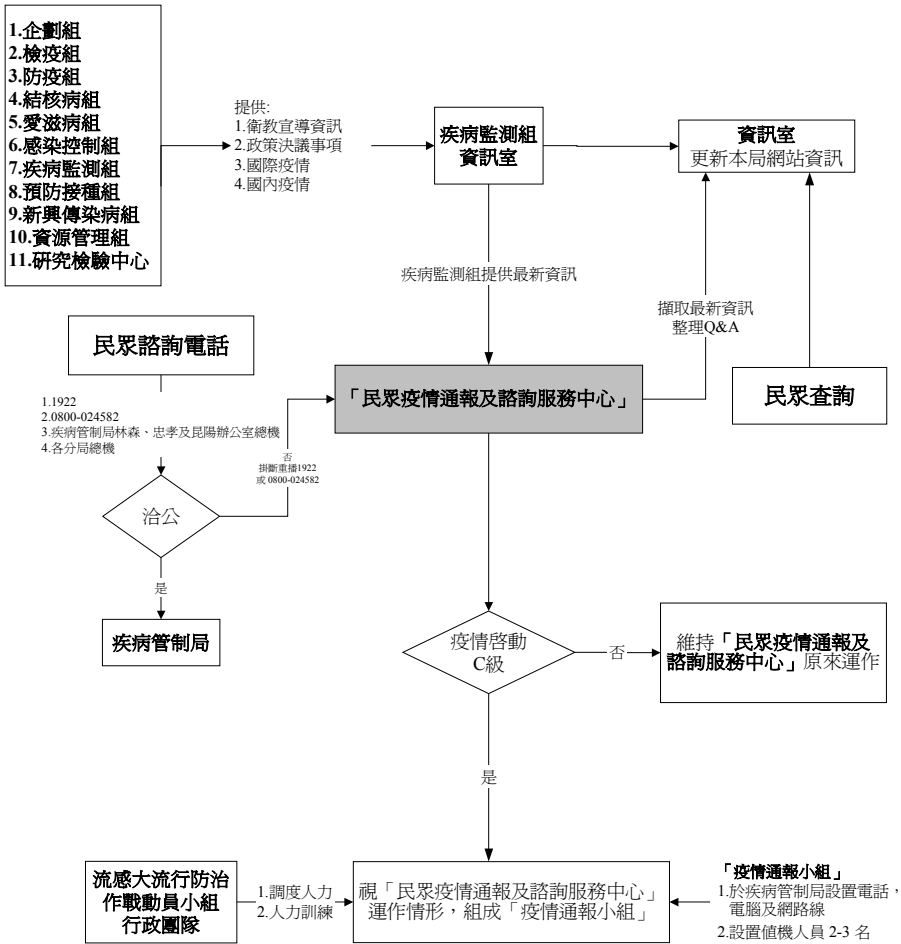
- 二、服務中心每月平均服務 5,000 餘人次，九十三年使用者滿意度達 77.5%。扮演民眾與本局之溝通橋樑，提供疫情通報、諮詢服務及政策宣導。
- 三、服務中心人員經過持續專業教育訓練後，部分民眾諮詢可由其代為答覆，分攤疫情蔓延時期之本局工作負荷，惟需本局即時更新並提供疫情資訊，俾利民眾獲得即時且正確資訊。
- 四、SARS 疫情蔓延時期，國內電信業者率先建置居家隔離者通訊設備，幫助防疫工作一臂之力。本局適時結合國內電信業者專業及其客服經驗，可使防疫業務推動更為順遂。

建議

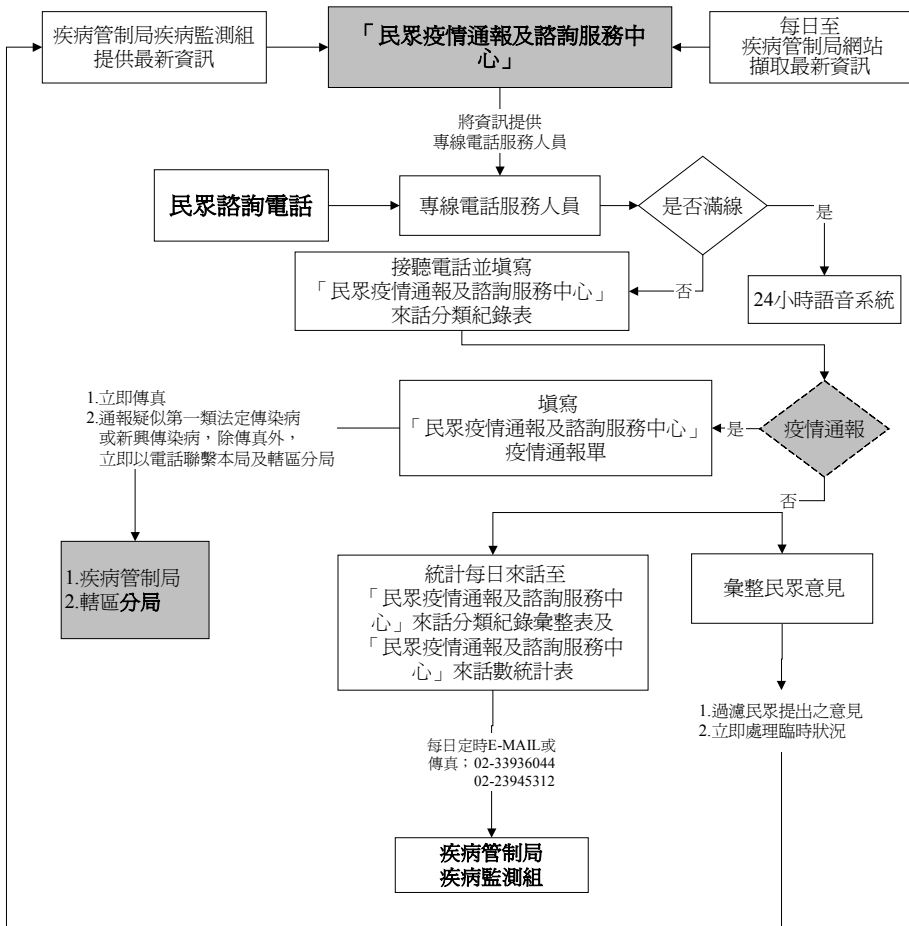
- 一、因無民眾使用語音系統之統計資料，故無法由其資料推測民眾之諮詢需求，爾後將於合約中加列此項資料提報，考量列入年度滿意度調查。
- 二、擴增線路，維持電話線路暢通，並藉由持續之教育訓練，提高服務中心人員專業度，以提供最佳服務品質。
- 三、每季（每隔三個月）進行一次滿意度調查，降低民眾對當初撥打此專線印象模糊之機率，亦可提升有效樣本數。
- 四、加強宣導 0800-024582 及 1922 專線，俾利其達衛教宣導之功效。

表一 「民眾疫情通報及諮詢服務中心」疫情防治分級管制項目表

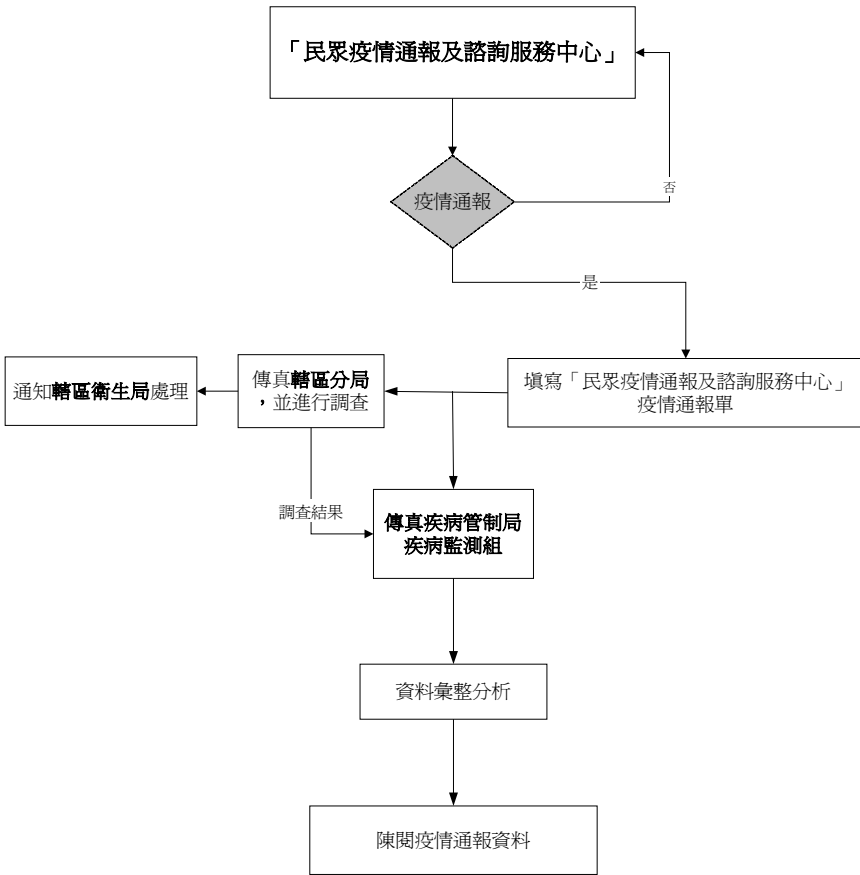
管制項目	0級	A1級	A2級	B級	C級
電話接通率	97%以上			90%以上	85%以上
電話應答率	90%以上			85%以上	80%以上
服務時段	8：00~24：00 二班輪替			24小時 三班輪替	



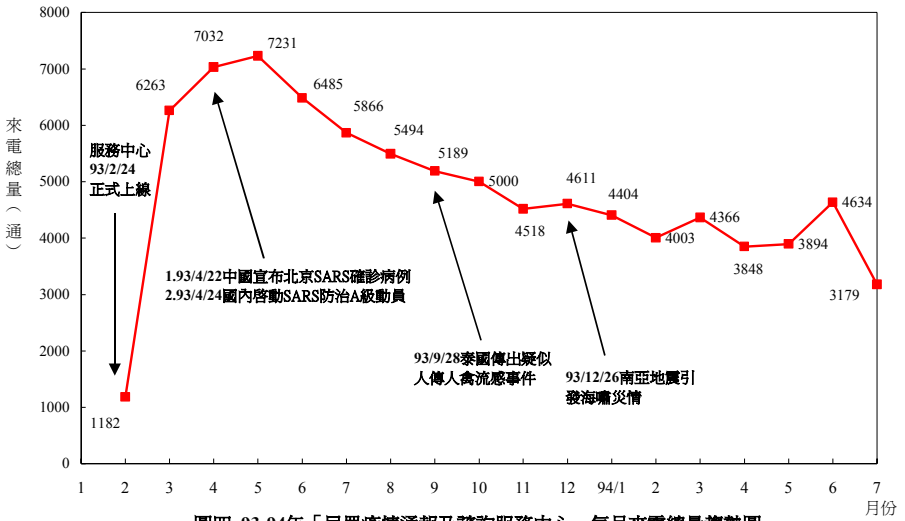
圖一 「民眾疫情通報及諮詢服務中心」規劃流程圖



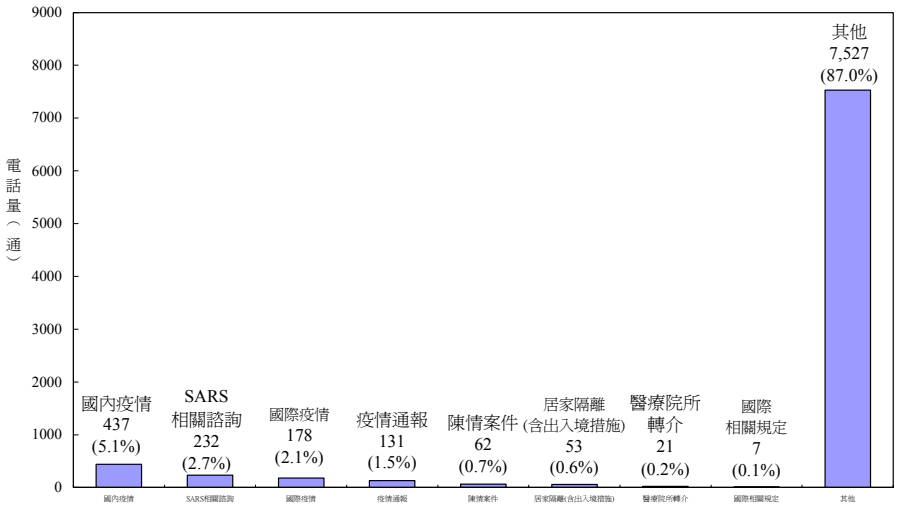
圖二 「民眾疫情通報及諮詢服務中心」作業流程圖



圖三 「民眾疫情通報及諮詢服務中心」民眾疫情通報作業流程圖

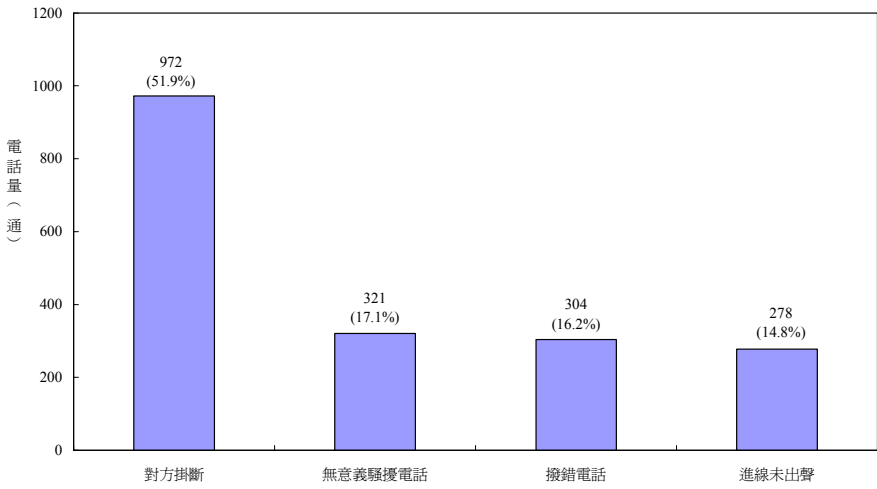


圖四 93-94年「民眾疫情通報及諮詢服務中心」每月來電總量趨勢圖



圖五 93-94年「民眾疫情通報及諮詢服務中心」轉服務人員接聽服務分類比較圖

分類



圖六 94年4月1日至8月15日「民眾疫情通報及諮詢服務中心」問題電話分類