

三軍總醫院 104 年度服務創新精進方案 實 施 計 畫

壹、依據：

國防部軍醫局 103 年 11 月 10 日國醫計畫字第 1030008592 號令頒「國防部軍醫局 104 年度服務創新精進方案實施計畫」辦理。

貳、計畫目的：

- 一、藉由創新服務之精神，精進本院服務品質措施，持續提升醫療服務品質，提供軍人、軍眷及民眾最優質的醫療服務。
- 二、以本院服務願景為目標，整合醫療及行政單位多方面之溝通橋梁，統合運用所屬資源，共同開發創新性之服務措施。
- 三、參照「服務創新精進方案」自評表各項構面，藉由自我評核及定期檢討機制，檢視現行各項作業流程暨品質，期配合政策推動，逐步提升並彰顯創新性之亮點服務。

參、現況研析：

- 一、本院為國防醫學院之教學醫院，負有臨床醫療、教學與研究之責，醫療服務對象為軍人、健保以及一般民眾，為衛生署評定之醫學中心級醫院。
- 二、本院於 99 年獲得第二屆政府服務品質獎，於 103 年獲得第六屆政府服務品質獎。
- 三、依照 103 年自評結果，較弱點項目分為：

(一)提供案件查詢管道種類：

目前僅有現場及電話查詢等 2 項管道，擬開發網路查詢模式。

(二)民眾意見回應與改善程度：

將區分「現場」和「非現場」分別撰擬民眾建議、陳情(抱怨)案件處理管道、處理機制與規範…等，並敘

明及比較近三年民眾意見處理滿意度調查結果，分析陳情案件平均處理時效、處理滿意度、缺失，進而產出新的服務措施。

(三)機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章情形：

由資管室定期更新並辦理認證事宜。

(四)電子表單簡化建議及執行表單簡化工作：

檢討現有服務項目申辦流程與既有法規，突破法令限制，以擴展網路申辦服務項目。

(五)創新服務標竿學習效益：

服務措施的創新源自機關內部提案，及外部進行標竿學習後，進行改良式的創新。

肆、推動要項：

一、成立服務創新推動小組，編組成員如下：

(一)由執行官擔任召集人，另設副召集人二人(由教學副院長及行政副院長擔任)、委員二十員(分別由政治作戰主任室、民診處、醫務企劃管理室、內科部、外科部、急診醫學部、婦產部、小兒部、放射診斷部、臨床病理科、臨床藥學部、護理部、資訊管理室、教學室、醫勤室、病歷室、能源事務室、能源事務室總務組、社服室、醫品組等單位主管擔任)、兼執行秘書一人(由醫品組組長兼任)、幹事三人(醫品組、資管室及醫勤室)推動小組人員名冊如附表1。

(二)小組成員任期為長期性，如因職務調動時，由接替職務者或代理人遞補之。

二、推動步驟：

(一)依據國防部軍醫局令頒「服務創新精進方案實施計畫」自評報告要項，完成質性、量性佐證文件檢整。

(二)定期召開推動小組會議，進行自評結果檢討及綜合報告，針對弱點項目實施精進措施研擬，經決議後即列管制。

(三)每季針對改善或服務提升措施實施效果驗證，若為有效措

施，即由業管單位管列標準化作業，並進行標準作業書增修訂。

(四)配合前開各項檢(研)討，定期由各單位研提創新性之亮點服務專報，期藉由團體聚焦及研析，提升亮點服務之效益及可行性。

(五)年度作業期程摘要(如附表)：

1.104 年 1 月份：

召開第一次推動小組會議，完成任務分工及說明。

2.104 年 2 月份及 3 月份：

每月定期召開研討會，並依「服務創新精進方案」執行成效自評表，檢視單位弱點項目及須改善精進項目，實施研討及管制改進情形。

3.104 年 4 月 15 日：

召開 104 年上半年「服務創新精進方案」成效自評報告及自評表撰擬準備確認會議。

4.104 年 4 月 20 日：

完成上半年「服務創新精進方案」成效自評報告及自評表報局程序。

5.104 年 5 月份至 8 月份：

每月定期召開研討會，並依「服務創新精進方案」執行成效自評表，檢視單位弱點項目及須改善精進項目，實施研討及管制改進情形。

6.104 年 9 月 18 日：

召開 104 年上半年「服務創新精進方案」成效自評報告及自評表撰擬準備確認會議。

7.104 年 9 月 25 日：

完成下半年「服務創新精進方案」成效自評報告及自評表報局程序。

三、任務分工：

依據推動面向、做法、重點及業務屬性，由本院業管部、科協助提供服務績效資料並撰寫彙整後，由醫品組、資管室及醫勤室幹事負責資料統整與管制，並於每月成效自評會議中，實施研討及管制改進情形，分工管制表詳如附表 5。

伍、一般規定：

- 一、結合年度施政計畫，並依本計畫策頒年度「服務創新精進方案執行計畫」外，應依服務特性與服務對象需求，分配及投入必要之人力及預算等資源確實推動，增列創新推動作法，俾加強服務效能，擴展服務領域。
- 二、推動本案期間，各單位應妥為運用書面資料(如計畫、圖表等)、照片、錄影等工具及蒐集報章媒體報導內容，詳實記錄推動過程，尤著重於服務措施改善前與改善後之比較，作為後續考核或參加評獎之佐證紀錄，並依計畫-執行-成效-考核依序陳列相關資料，以一案一卷宗方式備查。
- 三、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要另令補充修正及協調辦理。
- 四、本案承辦人：醫務企劃管理室醫品組劉于辰上尉，聯絡電話：16354。

附表 1

三軍總醫院服務創新精進推動小組人員名冊					
職稱	單位	級職	姓名	備考	
召集人	院本部	執行官	林石化		
副召集人	院本部	副院長	蔡建松		
副召集人	院本部	副院長	張宏		
委員	政戰主任室	主任	林國興		
委員	民診處	主任	潘如瑜		
委員	醫務企劃管理室	主任	陳正榮		
委員	內科部	主任	謝財源		
委員	外科部	主任	陳錫根		
委員	急診醫學部	主任	藍國徵		
委員	婦產部	主任	余慕賢		
委員	小兒部	主任	王志堅		
委員	放射診斷部	主任	徐先和		
委員	臨床病理科	主任	闕宗熙		
委員	臨床藥學部	主任	謝政智		
委員	護理部	主任	曾雯琦		
委員	資訊管理室	主任	簡旭生		
委員	教學室	主任	李慧娟		
委員	醫勤室	主任	黃仁明		
委員	病歷室	主任	翁逸鳴		
委員	能源事務室	主任	張白武		
委員	能源事務室總務組	組長	黃懷德		
委員	社服室	主任	王怡青		
委員兼執行秘書	醫品組	組長	林加進		
幹事	醫品組	計畫官	劉于辰		
幹事	資管室				
幹事	醫勤室				

附表 2

三軍總醫院「推動服務創新精進方案」作業期程管制表			
項次	作業項目	辦理單位	辦理期限
1	依國防部軍醫局執行計畫訂頒本院 104 年度「服務創新精進方案執行計畫」，完成訂頒報局程序。	總院	103年12月30日前
2	召開第一次推動小組會議，完成任務分工及說明	總院	104年1月31日前
3	邀集相關業務執行單位依「服務創新精進方案」執行成效自評表，檢視單位弱點項目及須改善精進項目，實施研討及管制改進情形。	總院	104年2月28日前
4			104年3月31日前
6	104年上半年「服務創新精進方案」成效自評報告及自評表撰擬準備確認會議	總院	104年4月15日前
7	完成上半年「服務創新精進方案」成效自評報告及自評表呈報總院報局程序。	總院	104年4月20日前
8	邀集相關業務執行單位依「服務創新精進方案」執行成效自評表，檢視單位弱點項目及須改善精進項目，實施研討及管制改進情形。	總院	104年5月31日前
9			104年6月30日前
10			104年7月31日前
11			104年8月31日前
12	104年下半年「服務創新精進方案」成效自評報告及自評表撰擬準備確認會議	總院	104年9月18日前
13	完成下半年「服務創新精進方案」成效自評報告及報局程序。	總院	104年9月25日前

國防部所屬第一線服務機關（全 銜）
○○○年推動「服務創新精進方案」執行成效自評表

自評時間	自評單位	考核人	總分		
評核項目	評核指標	評核重點	評分注意事項	得分	績效說明
服務流程 (200分)	服務流程 便捷性 (120分)	1. 單一窗口服務 全功能程度 建置全功能 化單一窗口 ，提供民眾 多種與整合 服務情形。	1. 單一窗口：係指民眾 可從「單一窗口」獲 得多種或整合的服 務，亦即「一處收 件、全程服務」，強 調以內部作業取代 民眾奔波。 2. 全功能程度： (1) 提供多種服務：係 指單一窗口能提供 服務項目的完整程 度，以「窗口種類 越少」，但「每類 窗口可辦理業務及 服務事項越多」為 目標，強調單一窗 業務整合程度。 (2) 提供整合服務：係 指單一窗口整合服 務流程的完整程 度，另如有專案諮 詢功能者，亦可視 為單一窗口服務。		
		2. 申辦案件流程 簡化情形： 機關應檢討 簡化申辦流 程，提供更 便捷之服 務。	1. 案件型態：包括「臨 櫃辦理」案件(指民 眾於現場辦案件) 及「非臨櫃辦理」 案件(指民眾非經 直接辦理完成之 案件，如線上申辦 、書面申請或臨櫃 收續處案件等)。 2. 申辦案件流程簡 化之績效展現方 式：案件處理時間 縮短情形；提出 簡化前後之比較 情形；減少申辦 案件所附之書表 情形；運用跨機 關子閘門或資訊 平台查詢資料， 簡化民眾申辦 情形；或向主管 機關提出流程 簡化建議(含法 規及其他之制 度修訂)及其 有助於簡化流 程之作為。		

服務流程 (200分)	服務流程 透明度 (80分)	<p>案件處理流程查詢公開程度：</p> <p>機關應主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道，方便民眾查詢案件處理情形。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案件承辦資訊包括：承辦單位聯繫資訊、標準處理程序及辦理時限等訊息。 2. 案件查詢管道包括：現場、電話、網路及其他方式(如App或二維條碼等)。 3. 機關除提供多元管道方便民眾查詢外，亦應注意查詢回應處理時效。 	
		<p>案件處理流程主動回應程度：</p> <p>主動提供申請人收件確認訊息及逾期主動告知。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關受理案件後，應主動通知申請人案件受理及辦理情形。 2. 機關應建立處理案件超過標準作業時間主動告知陳情人機制。 	
機關形象 及顧客關係 (200分)	機關形象 (100分)	<p>服務設施合宜程度：</p> <p>機關應提供「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且有必要的管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 核心設施(含法定設施)：服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。 2. 一般設施：書寫台、電腦(網路)、免費、無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。 3. 上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，也可提供替代性或創意性的服務設備。 	
		<p>服務行為友善性及專業度：</p> <p>機關應注重服務人員提供服務時的親和度及是否具備相當的專業能力勝任服務工作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員之親和程度應以電話禮貌測試結果呈現績效，測試量表如附件6。 2. 機關應就服務人員專業度進行測試，並以其回應問題正確率呈現績效。 3. 回應問題之品質涉及服務人員所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件之熟悉程度。 <p>※ 申請書內請提供機關電話禮貌測試結果及服務人員回應問題正確率等相關調查數據，並簡要說明測試進行對象及方式。</p> <p>※ 請提供業務「Q&A」15題做測試參考。實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>	

<p>機關形象及顧客關係(200分)</p>	<p>機關形象(100分)</p>	<p>服務行銷有效程度： 機關應透過服務行銷，以加強民眾對機政及服務的瞭解。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務行銷內容：除一般服務措施宣導外，亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與施否之說明、確定實施日期及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。 2. 行銷方式：著重「精準行銷」及「分眾行銷」，機關應依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，行銷適當的內容。 3. 執行方式：機關得自行辦理或運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行服務行銷。 <p>※申請書內可提出因服務行銷活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，或因施政宣導而避免驟然實施之衝擊、強化施政內容周延性情形，作為評分佐證及參考。</p>		
<p>機關形象及顧客關係(200分)</p>	<p>顧客滿意情形(100分)</p>	<p>機關服務滿意情形： 機關應根據服務對象及類型與滿意度調查，並深入分析民眾對各項服務的看</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 滿意度調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 2. 機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，機關應針對內部同仁進行滿意度調查。 3. 機關應有效地設計及執行滿意度調查，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。 4. 服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感滿意度調查結果回饋於業務推動中，以持續精進服務作為。 5. 服務滿意度成長率計算式：$(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$。 <p>※申請書內請提供滿意度調查、趨勢分析、改善措施及其執行績效。</p>		

<p>機關形象及顧客關係(200分)</p>		<p>民眾意見回應與改善情形： 機關應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，據以檢討改進。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 應針對民眾意見、抱怨與新聞輿情妥善回應並追蹤處理情形，亦應針對相關意見進行系統性分析及評估，進而產出新的服務措施。 應建立民眾意見處理機制，且定期進行演練及檢討，適時改善及修正。 民眾意見處理滿意度成長率計算式： (本年度意見及抱怨處理平均滿意度-上年度意見及抱怨處理平均滿意度) / 上年度意見及抱怨處理平均滿意度 * 100%。 申請書內請提供調查結果及執行情形。 	
<p>資訊提供及檢索服務(100分)</p>	<p>資訊公開適切性與內容有效性(60分)</p>	<p>資訊公開程度及內容正確度： 機關主動公開及與組織職責等相關服務措施，另網站(頁)內容應正確。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 機關應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主。另機關亦應主動公開相關服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊。 公開方式以登載機關網站(頁)為主，並應設置「主動公開資訊」專區。 機關應積極維護網站(頁)資訊，避免有明顯錯誤及過期資訊。另資訊標題應與內容一致，所有資料內的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。 <p>※ 申請書內請提供機關公開資訊目錄(含項目數統計)及摘要內容並提供網址供查核。</p>	

	<p>資訊檢索完整性與便捷性 (40分)</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度： 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站資訊檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。 2. 網站應提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。另提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。 3. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 4. 機關網站(頁)應符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。 	
<p>線上服務及電子參與 (200分)</p>	<p>線上服務量能擴展性 (100分)</p>	<p>線上服務提供及使用情形： 機關應善用資訊科技，開發網路服務項目，提供民眾更便捷的申辦服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務包括提供民眾服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 2. 線上服務量能之績效展現方式：列舉線上服務項目及創新作為；提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例；提出線上服務項目數成長情形；提出民眾使用線上服務成長情形；上開成長情形可用成長率來佐證績效。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 線上服務項目數成長率計算式：$(\text{本年度提供線上服務項目數} - \text{上年度提供線上服務項目數}) / \text{上年度提供線上服務項目數} * 100\%$。 (2) 使用線上服務案件成長率計算式：$(\text{本年度使用線上服務案件數} - \text{上年度使用線上服務案件數}) / \text{上年度使用線上服務案件數} * 100\%$。 <p>※機關經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明辦理績效原因，供評分參考。 ※申請書內請載明機關提供線上服務項目名稱及項目數、民眾使用情形次數、成長率及占該項服務總案件數之比例等資料，並提供網址供查核。</p>	

	<p>電子參與 多樣性 (100分)</p>	<p>電子參與多元程度及互動回應情形： 機關應提供民眾意見反映、討論區、網路社群與其他電子參與方式，並加強與民眾的互動及回應，以提高民眾參與度。</p>	<p>電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意見壇、專業論壇…)等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等)，並定期與民眾互動及回應。</p>	
<p>創新服務情形 (300分)</p>	<p>有價值的 創新服務 (200分)</p>	<p>機關可採行的創新服務策略如下： 1. 服務流程改造 (1) 不出門能辦大 小事：善用資 訊科技，持續 創新多元服 務管道，提供 單一窗口服 務，協助民 眾在行動載 具上可快速 取得政府服 務。 (2) 臨櫃服務一 次 OK：落實一 處收件全 程服務，主 動檢討服 務流程，突 破機關單 位間的隔 閼，以跨 機關垂直 或水平整 合等方式， 提供更便 捷的服務。 (3) 主動關心 服務到家： 現場受理 連線申辦， 透過網路 及行動載 具，由第一 線人員主 動到府服 務。 2. 專人全 程服務：改 變由民眾 四處奔波 洽辦業務 的服務模 式，由政 府機關內 部進行協 調整合， 提供專 人全 程服務。 3. 公私協 力或異業 結盟：結 合社會資 源或與私 部門合 作，延伸 服務據 點。 4. 跨機 關電子查 驗：善用 資訊系 統針對政 府已有或 公權力可 調閱的資 訊，進行 跨機關 電子查 驗作業， 減少民 眾於申 辦業務 時，所需 檢附之 佐證資 料。 5. 其他 創新服 務策 略。</p>	<p>1. 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。 2. 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性；可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現績效。 3. 實現創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括： (1) 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當。 (2) 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。 4. 參獎機關提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新加值服務不以 1 項為限。 5. 申請書請載明創新加值服務措施名稱、執行情形及其效能等。 6. 創新加值服務措施如有網站(頁)或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。</p>	

	創新服務標竿學習效益 (60分)	機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。	機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。		
創新服務情形 (300分)	組織內部創新機制及運作情形 (40分)	機關內部應建立創新機制，並定期運作。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務措施的創新可源自機關內部提案，亦可於外部進行標竿學習後，進行改良式的創新。關鍵在於組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。 2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。 3. 機關應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連(例如透過內部提案或外部標竿學習產生)。 		

※績效說明欄以條列式說明年度內提升服務品質績效執行成果，強調創新改進之具體效益；內容宜具體，儘量以量化數據表達，並加強展現年度內績效與往年之比較(須提供年度執行計畫、佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料或考核紀錄等，並以精簡方式呈現。

國防部○○○年度推動服務創新精進方案
執行成效自評報告書

類別：第一線服務機關

(機關名稱)
-以機關全銜為準

中華民國 年 月

基本資料

機 關 名 稱		首 長		職 稱	
機 關 地 址					
機 關 員 額	共計： 人（含約聘僱及臨時人員）				
總 預 算	千元				
聯 絡 人		職 稱		電 話	()
電 子 郵 件				傳 真	()
機關組織圖					
<p>註：如有附屬機關，請一併列出。</p>					
<p>本機關自評報告書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關首長：_____ (請簽名)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 年 月 日</p>					

壹、為民服務業務現況簡介

(簡要介紹單位為民服務業務項目及概況)

一、單位沿革介紹：

簡要介紹單位任務及沿革。

二、組織編制：

簡要介紹單位人員編制數與業務職掌。

三、服務對象與項目：

四、宗旨、願景、目標及核心價值：

五、服務理念與精神：

依照單位任務、特性與主官企圖心或全體服務人員共識及服務對象之期許加以訂定。

六、優良品蹟：

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務：

參考「政府服務創新精進方案」實施要領、第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫與作業手冊之「評核重點」與「評分注意事項」，依「評核指標」順序，以條列式說明年度內提升為民服務績效執行成果；內容應簡要、具體，除以量化數據展現年度內與往年績效之差異外，亦可使用質化資料(如服務產生的無形影響與改變)論述及呈現績效成果

(一)服務流程：

本評核項目應著眼於如何透過各式各樣的流程檢討與簡化，提供民眾更便捷、更快速、更透明的服務。包括「服務流程便捷性」和「服務流程透明度」等對機關服務流程具有關鍵性影響的評核指標。

1. 服務流程便捷性：以單一窗口全功能服務為基礎，以進行流程改造為評核重點，配合推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量，並鼓勵機關減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料，善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。
2. 服務流程透明度：以受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形為評核重點，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。

(二)機關形象：

本評核項目取決於民眾至機關洽公或接受服務時的感受，對於週遭環境及辦公氛圍的體驗，及透過行銷作法傳播的服務好口碑。

以提供民眾的硬體服務、人員軟體服務及機關服務行銷為評核重點。在硬體服務方面，機關應審酌業務狀況及民眾需求，提供優質的洽公環境及完善的服務設施；在人員軟體服務方面，應注重服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的從事服務，並具備相當的專業能力足以勝任服務工作。在服務行銷有效性方

面，鼓勵機關進行施政績效宣導，妥善運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，讓民眾知道機關提供了哪些服務，拉近民眾與政府機關的距離。

(三)顧客滿意情形：

本評核項目著眼於對於民眾意見有適切的回應，藉以瞭解政府服務的必要性和提高服務傳送的效率性，並且持續增進民眾對於公共服務的滿意度。

強調機關應主動調查服務對象對服務的評價，進行滿意度趨勢分析檢討，確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感。機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，並重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。此外，機關亦應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，並做好後續的追蹤處理。

二、資訊網路服務：

包括「資訊提供及檢索服務」和「線上服務及電子參與」2個評核項目，著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。為鼓勵機關網站設置符合資訊資源向上集中精神，請優先使用業務或上級主管機關提供的網站，並以該網站內容進行評核。

(一)資訊提供及檢索服務：

著眼於政府機關必須及時、正確地提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊，並且將政府資料以開放格式，無償授權民眾應用，滿足民眾「用」的權利，同時應盡最大可能運用網路資訊為主要工具，讓民眾有不同檢索方式獲取相關服務資訊。本評核項目包括「資訊公開適切性與內容有效性」及「資訊檢索完整性與便捷性」等對機關資訊提供及檢索服務具有關鍵性影響的評核指標。

1. 資訊公開適切性與內容有效性：強調機關應主動規劃公開基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊與機關文宣品，所推動之各項業務內容應優先以政府資料開放方式推廣個人、學校、團體、企業提供創新服務及開發加值應用。另機關網站內容應正確，無過期資訊情形，並注意網站資訊連結位址的正確性。
2. 資訊檢索完整性與便捷性：強調機關網站提供資訊檢索服務的多元化與使用便利度，並提升網站的友善度。同時鼓勵機關依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，在機關網站資料加註「主題分類」(提供公務同仁及民眾使用)、「施政分類」(主要提供公務同仁使用)、「服務分類」(主要提供民眾使用)等3種分類標示，並配合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，通過第一優先等級以上之無障礙檢測，且取得認證標章。

(二)線上服務及電子參與：

著眼於政府機關必須積極推動線上服務項目和鼓勵民眾使用，同時

積極運用網路工具作為民眾參與公共事務的直接管道。本評核項目包括「線上服務量能擴展性」及「電子參與多樣性」等對機關線上服務及電子參與具有關鍵性影響的評核指標。

- 1.線上服務量能擴展性：善用資訊科技開發網路服務項目，降低民眾出門申辦的不便與成本，並廣為宣導，使建置完成的線上服務項目能發揮功能，鼓勵民眾和公務同仁使用。
- 2.電子參與多樣性：網路是民眾瞭解政府資訊和參與溝通的重要管道之一，應提供民眾意見反映與討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇...等基本服務)、另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路社群(如Facebook、YouTube、Twitter、Google好問、Loomio等)及其他電子參與方式，積極運用網路定期與民眾互動，並建立回應機制，以提高民眾參與度。

三、創新加值服務：

本項評核項目包括「有價值的創新服務」、「創新服務標竿學習效益」及「組織內部創新機制及運作情形」3項評核指標，即提供創新服務情形，著眼於鼓勵機關不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾直接感受到服務品質的提高，及重視民眾角度思考的服務規劃。主動檢討舊有服務流程，積極協調整合性質重複或相關聯服務工作，進行服務流程改造，並針對民眾需求，規劃設計有創新的加值服務，利用創新方法，提升產出的附加價值及便民服務。

(一)有價值的創新服務

「創新」是「無中生有」(即突破性、首創性的服務作為)或「有中生新」(即轉換性、改良性的服務作為)。創新目的在簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、金錢或其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性；得以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現績效。

實現創新服務可能需要增加機關經費、行政成本或開發網路系統等資本設備費用，因此，考量因素須包括：受益或使用該項服務民眾人數多寡、受益程度是否與投入成本相當，或是社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。

提出的創新服務應完成規劃並已具體執行，所提出之創新加值服務不以1項為限。請載明創新加值服務措施名稱、執行情形及其效能等。創新加值服務措施如有網站(頁)或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，應提供服務所在位址供查核。創新服務策略如下：

1.服務流程改造

- (1)不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。
- (2)臨櫃服務一次OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。
- (3)主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由

第一線人員主動到府服務。

- 2.專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。
- 3.公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。
- 4.跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。
- 5.其他創新服務策略。

(二)創新服務標竿學習效益

所提出具標竿學習效益之創新服務，應說明如何作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。

(三)組織內部創新機制及運作情形

創新的服務措施可源自機關內部提案，亦可於外部進行標竿學習後，進行改良式的創新。關鍵在於組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連(例如透過內部提案或外部標竿學習產生)，並確保該機制可常態性持續運作。

參、未來努力方向

[說明未來提升政府服務品質努力方向及承諾作法。]

肆、附件

[檢附提升服務品質之年度執行計畫，並提供其他佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料及考核紀錄等，並以精簡方式呈現。]

※自評報告書體例說明：

1. 以A4紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。
2. 申請書字體規格：
 - (1)標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體。
 - (2)數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。
3. 申請書(含附件，不含封面、封底及目次頁)不得超過100頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：申請書內容(含附件)應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

※請單位自行撰寫，若有委外辦理情形，經查證屬實，撤銷參獎資格。

附表5：

三軍總醫院 104 年推動「服務創新精進方案」執行成效推動單位分工管制表

推動面相	推動做法	推動重點	推動單位	績效說明	是否達成目標
服務流程 (200分)	<p>服務流程便捷性 (120分)</p> <p>1. 單一窗口服務全功能程度 建置全功能單一窗口，提供民眾整合服務。</p>	<p>1. 單一窗口：係指民眾從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「單一窗口」，以內部作業調度民眾奔波。</p> <p>2. 全功能程度： (1) 提供多種服務：係指單一窗口能完整提供各項服務項目，以「窗口種類越少」，但「窗口可辦理業務事項越多」為標準，強調單一業務整合程度。 (2) 提供整合服務：係指單一窗口完整服務流程的完整程度，另如有專案諮詢功能者，亦可為單一窗口服務。</p>	醫勤室 公共事務室		<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>
	<p>2. 申辦案件情形： 機關應檢申，眾之提供服務。</p>	<p>1. 案件型態：包括「臨櫃辦理」案件(指民眾於現場辦理案件)及「非臨櫃辦理」案件(指民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件，如線上申辦、書面申請或臨櫃收續處案件等)。</p> <p>2. 申辦案件流程簡化之績效展現方式：案件處理時間縮短情形；提出流程簡化前後之比較；減少申辦案件所需檢附之表格情形；運用跨機關電子平台查詢資料，簡化民眾申辦案件流程情形；或向主管機關提出流程簡化之建議(含法規及其他有作助於簡化流程之建議)。</p>	醫勤室 資管室		<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>

服務流程 (200分)	服務流程 透明度 (80分)	<p>案件處理流程查詢公開程度： 機關應主動提供案件資訊，並提供多元管道，方便民眾查詢處理情形。</p>	<p>1. 案件承辦資訊包括：承辦單位聯繫資訊、標準處理程序及辦理時限等訊息。 2. 案件查詢管道包括：現場、電話、網路及其他方式(如 App 或二維條碼等)。 3. 機關除提供多元管道方便民眾查詢外，亦應注意查詢回應處理時效。</p>	公共事務室 資管室	<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>
		<p>案件處理流程主動回應程度： 主動提供申請人收件確認訊息及逾期主動告知。</p>	<p>1. 機關受理案件後，應主動通知申請人案件受理及辦理情形。 2. 機關應建立處理案件超過標準作業時間主動告知陳情人機制。</p>	公共事務室 資管室	<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>
機關形象及顧客關係 (200分)	機關形象 (100分)	<p>服務設施合宜程度： 機關應提供「核心設施」及「一般設施」，且使民眾使用有說明，並定期檢查品質。</p>	<p>1. 核心設施(含法定設施)：服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障障礙、專用盥洗室等)；申辦書表和寫範例。 2. 一般設施：書寫台、電腦(網路)、免費上網、飲水機、影印機、諮詢室；宣導車位、資料及文具用品。 3. 上開設施應視業務與民眾需求而定，並非所有項目都需齊備，也可提供替代性或創新的服務設備。</p>	醫勤室 能事室 總務組	<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>

機關形象及顧客關係(200分)	機關形象(100分)	<p>服務行為友善度： 機關應注重服務人員提供服務時的親切及當勝任服務工作。</p>	<p>1. 服務人員之親和程度應以電話禮貌、測試結果呈現如附件7。機關專業度進行問題回應率及服務人員之品質(含法流程)對熟悉程度。申請書內請提供相關資料及調查數據。請提供業務「Q&A」15題做測試參考。實地評審小組進行抽查。</p>	醫品組		<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。</p> <p>原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>
		<p>服務行銷有效程度： 機關應透過服務行銷，對加強民眾對服務的瞭解。</p>	<p>1. 服務行銷內容：除一般服務措施宣導外，亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施日期及內容公告、執行現況績效及檢討動向等。 2. 行銷方式：著重「精準行銷」及「分眾行銷」，機關應依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，執行適當的內容。 3. 執行方式：機關得自資、行辦理或運用社會、團體、社區等結合，進行服務行銷。 ※申請書內可提出因服務行銷活動而有意願使用服務項目、設施數及成長情形，或因應政宣導而避免驟然實施之衝擊、強化施政內容周延性情形，作為佐證及參考。</p>	社醫部 企劃組 醫品組	1.	<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。</p> <p>原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>

<p>機關形象及顧客關係(200分)</p>	<p>顧客滿意情形(100分)</p>	<p>機關服務滿意情形： 機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，並深入分析，以瞭解民眾對各項服務的</p>	<p>1. 滿意度調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 2. 機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，機關應針對內部同仁進行滿意度調查。 3. 機關應有效地設計及執行滿意度調查，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。 4. 服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的接受，因此機關應將滿意度調查結果回饋於業務推動中，以持續精進服務作為。 5. 服務滿意度成長率計算式：$(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$。 ※申請書內請提供滿意度調查、趨勢分析、改善措施及其執行績效。</p>	<p>醫品組</p>		<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>
		<p>民眾意見回應與改善情形： 機關應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，據以檢討改進。</p>	<p>1. 應針對民眾意見、抱怨與新聞輿情妥善回應並追蹤處理情形，亦應針對相關意見進行系統性分析及評估，進而產出新的服務措施。 2. 應建立民眾意見處理機制，且定期進行演練及檢討，適時改善及修正。 3. 民眾意見處理滿意度成長率計算式：$(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度} - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} * 100\%$。 4. 申請書內請提供調查結果及執行情形。</p>	<p>公共事務室</p>		<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>

<p>資訊提供及檢索服務 (100分)</p>	<p>資訊公開程度及內容正確度： 資訊公開適當性與內容有效性 (60分)</p>	<p>資訊公開程度及內容正確度： 機關主動公開與組織職責等相關網站內容(頁)內正確。</p>	<p>1. 機關應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主。另機關應主動公開相關服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊。 2. 公開方式以登載機關網站(頁)為主，並應設置「主動公開資訊」專區。 3. 機關應積極維護網站(頁)資訊，避免有無明顯錯誤及過期資訊。另資訊標題應與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 4. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。 ※ 申請書內請提供機關公開資訊目錄(含項目數統計)及摘要內容並提供網址供查核。</p>	<p>企劃組 資管室</p>		<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>
	<p>資訊檢索完整性與便捷性 (40分)</p>	<p>資訊檢索服務及友善程度： 機關網站應提供便利檢索並提升友善度。</p>	<p>1. 網站資訊檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。 2. 網站應提供檢索功能說明、檢索功能範例，及找不到資訊時的建議。另檢索資訊過多時，檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。 3. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 4. 機關網站(頁)應符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>資管室</p>		<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>

<p>線上服務及電子參與 (200分)</p>	<p>線上服務量能擴展性 (100分)</p>	<p>線上服務提供及使用情形： 機關應善用資訊科技，開發網路服務項目，提供更便捷的服務。</p>	<p>1. 線上服務包括提供民眾服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 2. 線上服務量能之績效展現方式：列舉線上服務項目及創新作為；提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例；提出線上服務項目數成長情形；提出民眾使用線上服務成長情形可用成長率佐證績效。 (1) 線上服務項目數成長率計算式：$\frac{\text{本年提供線上服務項目數} - \text{上年提供線上服務項目數}}{\text{上年提供線上服務項目數}} \times 100\%$ (2) 線上服務使用率計算式：$\frac{\text{本年使用線上服務案件數} - \text{上年使用線上服務案件數}}{\text{上年使用線上服務案件數}} \times 100\%$ ※ 機關經評估本項執行有效或原因，請敘明辦理情形，供評分參考。 ※ 申請提供線上服務項目名稱及項目數、成長率及占該項服務總案件數之比例，並提供網址查核。</p>	<p>醫勤室 資管室</p>		<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>
	<p>電子參與多樣性 (100分)</p>	<p>電子參與程度及互動情形：機關應提供民眾意見反映、討論區、網路社群與其他電子參與方式，並加強與民眾互動，提高參與度。</p>	<p>電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇...)等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等)，並定期與民眾互動及回應。</p>	<p>企劃組 資管室</p>		<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>

<p>創新服務情形 (300分)</p>	<p>有價值的創新服務 (200分)</p>	<p>機關採行的創新服務策略如下： 1. 服務流程改造 (1) 不出門能辦大事：善用資料、資訊、通訊、持續多元管道、單一窗口服務、協助民眾在具快速政府服務。臨櫃服務：處一次OK：處落收服務、主動檢討流程、突破機關間的垂直整合、關水等便民服務。 (2) 主動關心服務：現場受理、連線、透路、載具、主動服務。 (3) 專人服務：民眾波洽的式、機關行合人務。 3. 公私協力或：異業結合、社會源或與私部門合作、伸服務點。 4. 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時之佐證資料。 5. 其他創新服務策略。</p>	<p>1. 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。 2. 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性；可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現績效。 3. 實現創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括： (1) 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當。 (2) 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。 4. 參獎機關提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新加值服務不以1項為限。 5. 申請書請載明創新加值服務措施名稱、執行情形及其效能等。 6. 創新加值服務措施如有網站(頁)或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。</p>	<p>醫勤室</p>	<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：</p>
----------------------	------------------------	--	--	------------	--

創新服務情形 (300分)	創新服務標竿學習效益 (60分)	機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。	機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。	醫品組	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：
	組織內部創新機制及運作情形 (40分)	機關內部應建立創新機制，並定期運作。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務措施的創新可源自機關內部提案，亦可於外部進行標竿學習後，進行改良式的創新。關鍵在於組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。 2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。 3. 機關應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連(例如透過內部提案或外部標竿學習產生)。 	醫品組	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：

附件6：

三軍總醫院電話禮貌考核項目及評分表

編號：_____ 受測單位：_____ 總機電話：_____

測試日期時間：__月__日__時__分 測試人員：_____

測試結果	考核內容	細項配分	分項得分
	業務單位接聽電話：100分		
	(一) 接聽速度	15	
<input type="checkbox"/>	1、電話鈴響3聲或10秒應答(8分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多15分)	15	
	(二) 電話禮貌	55	
	1、接話應對情形	20	
<input type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱及自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(20)	
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱及自己姓名(氏)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名(氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	
	2 接話時，為便於進一步洽談，能主動詢問客戶如何稱呼	5	
	3 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電	5	
<input type="checkbox"/>	4 當通話結束前，主動詢問確認病人還有無其它需協助處理及幫忙的事項(而不是急著掛電話)或待病人掛上電話後才掛上電話或說明"若有任何問題歡迎您再次來電"並等待約3秒鐘再輕輕將電話掛上。	10	
	(1) 主動詢問確認病人還有無其它需協助處理及幫忙的事項或說明"若有任何問題歡迎您再次來電"並說再見。	(10)	
	(2) 只有說謝謝或再見。	(5)	
	(3) 講完立即掛電話。	(0)	
	5 接話時之態度：	15	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(15)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	30	
	甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位(或承辦人)接聽解說詳細程度：		

測試 結果	考核內容	細項 配分	分項 得分
<input type="checkbox"/>	1、解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。	(30)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(20)	
<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(10)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
	乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：		
<input type="checkbox"/>	1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。	(30)	
<input type="checkbox"/>	2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(25)	
<input type="checkbox"/>	3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。	(20)	
<input type="checkbox"/>	4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」	(15)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(10)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
	三、加分項：12分		
<input type="checkbox"/>	1 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3	
<input type="checkbox"/>	2 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3	
<input type="checkbox"/>	3 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3	
<input type="checkbox"/>	4 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	3	
總	得	分	