

高雄市小港區衛生所 105 年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府衛生局 105 年 3 月 4 日高市衛企字第 10530446100 號函頒訂之「小港區衛生所 105 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

一、持續推動為民服務，深化服務績效，塑造專業、便民、高效率的公共服務。

二、落實執行為民服務品質，建立顧客導向之服務策略，深化服務內容與廣度，由上而下，全員參與，致力提升服務效能，簡化行政流程，提供民眾優質服務品質，塑造服務新形象。

三、整合社會服務資源，提升民眾滿意度，實現服務的最高價值。

參、實施對象：本所全體同仁

肆、執行期程：105 年 1 月 1 日月至 12 月 31 日。

伍、計畫內容

	執行要項	執行重點
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 訂定提升服務品質工作計畫，並公佈於本所網站。 2. 成立為民服務推動小組。
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	建置友善洽公環境 1. 設置業務服務/申辦單一窗口，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。 2. 各業務窗口可提供各種申辦書表、填寫範例、申辦須知、辦理時間、申請書表下載等服務，加強民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。 3. 一樓設置遊戲間、AED 急救設備、哺乳室、飲水機、民眾休憩區、及無障礙設施（斜坡道、專用停車位、愛心鈴）設施，定期檢測維護，提供舒適安全的洽公環境。提供民眾免費檢測維護自

		<p>我健康如血壓、血糖。</p> <p>4. 設置服務項目雙語標示、方向引導等告牌服務，讓洽公民眾方便辨識。</p> <p>5. 一樓設置衛教資料佈告欄及宣導單張置物櫃，提供最新醫療與保健資訊，並隨時更新。</p> <p>建置便民服務管道</p> <p>1. 提供各項健康促進、疾病防治等多國語言之衛教宣導單張、宣導短片，結合相關社區資源適時宣導。</p> <p>2. 參與結合企業或機關、團體、學校、社區活動，依不同服務對象辦理疾病防治及健康促進之推廣活動、文宣發放、說明會、講座等活動。</p> <p>3. 設置雙語網頁，豐富各項資訊內容，提供無障礙網站溝通環境，便利民眾資料傳輸。</p> <p>提供網路服務</p> <p>1. 設置網頁全文檢索，提供公開服務措施、常見問答集(FAQ)、最新活動簡訊等網頁訊息，方便民眾快速查詢，瀏覽網站相關資訊。</p> <p>2. 隨時確認更新機關網站資訊內容，加強跨機關資訊平台的連結，提升政府資訊流通共享。</p> <p>環境設備檢查及維護</p> <p>1. 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、盥洗室等），確保設施品質。</p>
	<p>(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>1. 無論在本所或社區執行工作業務時服務禮儀：本所人員（或志工）於洽公場所或社區執行工作主動招呼民眾，告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。</p> <p>2. 設置各業務專責服務台，受理民眾諮詢、解釋疑義、申辦案件代收、提供書表等服務，提升服務品質。</p> <p>3. 提供業務「Q&A」，提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正</p>

		<p>確率」完成「一次告知」服務。</p> <p>4. 辦理各類專業知能或為民服務教育訓練，提升服務人員的專業能力，培養服務親切主動性。</p> <p>5. 網站設置服務滿意度調查及配合市府及衛生局禮貌測試訂定電話禮貌測試計畫（如附件一），並隨時針對考核缺失，利用所務會議提出改善措施。</p>
	<p>(四)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>1. 指派主管層級出席里民大會或里業務會報，適時回應民意，宣導施政成效。</p> <p>2. 辦理各項施政宣導時善用海報、紅布條、跑馬燈、明信片、電話積極宣導服務資訊。透過多元化的傳播管道進行宣導；或藉由參與（共同辦理或協辦）公益、社區活動進行施政宣導。</p> <p>3. 公告為民服務計畫於本所網頁。</p> <p>4. 本所網站公佈最新消息與法令。</p> <p>5. 一樓門口 LED 跑馬燈隨時配合保健防疫政策做宣導標語。</p>
	<p>(五)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>1. 結合在地民間企業、商家、區里辦公室、政府機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。</p> <p>2. 定期參與登革熱防治中心聯繫會議，結合相關單位共同推動防疫工作。</p> <p>3. 運用社區辦理各項活動、文宣、本所網頁及市府網業等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。</p>
	<p>(六)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>積極規劃與民眾切身有關之服務計畫。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項</p>	<p>1. 排定值班人員於服務台輪值，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程及電話接聽工作。</p> <p>2. 業務窗口或機關網頁，提供各種申辦書表、填</p>

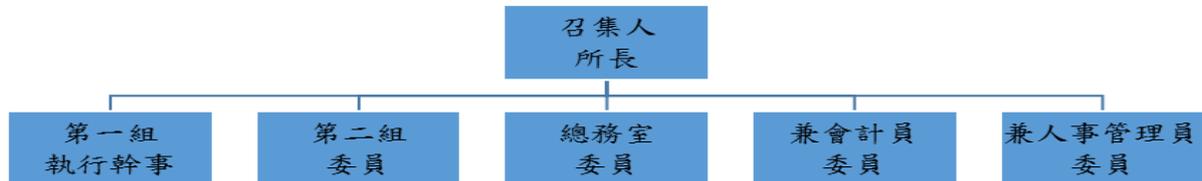
	<p>申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。</p>	<p>寫範例、申辦須知、辦理時間、申請書表下載等服務，強化民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。</p> <p>3. 持續全功能服務，促進跨機關之互助與合作。例如外籍配偶醫療補助接種證明申請，並提供協助衛生局民眾申請身心障礙輔助器及居家照護等申請，減少民眾奔波。</p>
	<p>(二)簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂立各類業務標準作業程序，登載機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。 2. 定期檢視或檢討各項作業流程及申請表單，簡化申辦流程。 3. 推廣業務線上申辦服務，提升便民及減紙節能之效能。 4. 設置雙語網站、辦公環境標示、多國語言衛教單張，以符合外國人的服務需求。
	<p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量。</p>	<p>申辦各類機構卡或醫事人員卡，只需正本書證查核作業，以達減紙節能之效能。</p>
	<p>(四)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂立各類業務之標準作業程序，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦參閱。 2. 提供承辦單位電話、服務場所及機關網站(頁)公佈標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 3. 網站意見橋，提供民眾建言與諮詢管道。

<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程」，提供服務人員依循辦理。 2. 陳情案件由各承辦人與會辦單位會同處理，並將處理情形於5天內期限處理完成。 3. 電話申訴案件由值班人員接聽與登記，轉交專人處理與回覆。 4. 陳情案例處理情形利用所務會議時間，提出檢討與改善方案
	<p>(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所提供民眾反映信箱、電話陳情及市長信箱管道、所長信箱、本所網站意見橋，每日定期查閱，並即時回覆，以降低民眾抱怨頻率。 2. 現場陳情：民眾於向本所現場口頭陳情者，立即由各組室指派人員專責辦理當場即時解決。 3. 設專人列管人民陳情案件，適切轉請各組儘速處理。
	<p>(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」(FAQ)，併置於機關網站供民眾參閱及提供工作人員答覆民眾諮詢之依據。 2. 民眾反映有不合理服務政策或措施，利用所務會議提出併檢討改進。
	<p>(五)定期辦理民眾意見調查，供改進服務之參考。</p>	<p>本所網站設有民眾滿意度調查，瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一)主動規劃公開機關基本資料、服務措施等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置專人專責檢視機關網站資訊正確性，併請業務單位隨時檢視網站資料，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。 2. 建置機關無障礙網站，適時取得機關認證標章。 3. 定期檢視更新各項公開資訊

	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式。	配合電子化政府入口網站提供機關網站資訊全文檢索、熱門關鍵字服務，將資料以開放格式供民眾應用。
	(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	建置所長網站意見橋，提供民眾友善網路溝通參與市政的管道。
	(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	1. 推動業務線上申請，提供民眾多元申辦管道。 2. 網站意見橋每日專人上網檢視受理，增加搜集民意管道
	(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	建置跨機關資訊整合平台，設置相關網站連結專區，方便民眾利用查詢。
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	1. 辦理預防保健服務，規劃民眾需求，提供整合性篩檢服務項目。 2. 配合市府施政重點如老人健檢及成人健診等措施，提供民眾多元化服務項目。 3. 肺結核防治都計畫，辦理到宅與定點服藥服務，並針對特殊個案，提出討論會共同研商處理解決。
	(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或	1. 結合小港社區醫療院所共同推動癌症防治及各項防疫、保健服務。 2. 推動老人健康促進方案，針對銀髮族健康需

	<p>相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>求，統籌規劃服務措施。</p>
	<p>(三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整合小港社區醫療院所協助推動公共衛生業務，防疫業務（蟲媒防治、愛滋病防治、結核病防治...等）及保健業務（癌症防治、老人保健、菸害防制...等）。 2. 結合事業單位推動職場健康促進業務。 3. 結合社區團體及社區營造點共同推動健康促進業務。 4. 每個月參與登革熱防治中心，跨機關聯繫會議，共同研商傳染病防治對策。 5. 提升母乳哺育，針對婦女母乳哺餵可能發生障礙，本所本年度辦理支持團體6場次，解決每位哺餵母乳者問題。
	<p>(四)鼓勵機關勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整合小港社區醫療院所協助推動公共衛生防疫保健業務。 2. 運用社區志工，協助推動本所防疫保健業務。 3. 主管參加跨機關會議，強化機關間溝通聯繫效益，以便推動本區防疫保健業務。

二、為民服務推動小組組織架構



柒、預期效益：

- 一、體現本所公共服務價值。
- 二、體現本所服務一體，強化「服務意識」，落實「顧客至上」的服務精神。
- 三、提升本所服務品質競爭力。

捌、管制考核：

- 一、平時考核：各組室依執行策略及推動作法執行，定期自評年度計畫目標、服務品質目標等一致性及達成比例，以落實各項為民服務工作。
- 二、年度考核：年度內依執行計畫蒐集資料、分類整理，作為管考依據。

玖、獎勵：

- 一、各同仁得依個別為民服務工作特性，分工推動各項業務活動，或增列其他推動做法。
- 二、請各同仁依據本實施計畫執行上述各項推動做法，若未依完成期限完成，則簽請所長懲處。

拾、本計畫奉所長核定後，函報高雄市政府衛生局核准後實施，修正時亦同。

機關所長：莊輝同

業務主管：陳素惠

填表人：陳素惠

105 年高雄市小港區衛生所電話服務品質及禮貌測試計畫

壹、依據

- 一、依「高雄市政府電話服務品質及禮貌測試實施計畫」辦理。
- 二、依「高雄市小港區衛生所提升服務品質工作計畫」辦理

貳、目的

為提升本所電話服務品質，塑造親切及專業的服務形象，並督促同仁落實友善禮貌的服務行為，提供本所內外部顧客優質的電話服務禮儀，特訂定本測試計畫。

參、目標

本所年終電話禮貌測試成績達 85 分(含 85 分)以上。

肆、實施對象

本所同仁。

伍、實施時間

每年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

陸、實施方式

- 一、接受教育訓練每年至少派員 1-2 名參加衛生局主辦之電話禮貌教育訓練。
- 二、訂定本所電話禮貌測試項目：含接聽速度、電話禮貌(接聽禮貌、語調、轉接)及答話內容(電話服務品質)(依據高雄市政府衛生局電話服務品質及禮貌測試紀錄表辦理)。
 - (一) 接聽速度：受話人接聽前電話鈴聲響數。
 - (二) 電話禮貌：
 - 1.接話：
 - (1) 報明「單位」、「您好」或「族群問候語」、「敝姓○」及其他禮貌性課服用語。
總機-「衛生局，服務台您好，很高興為您服務。」
單位-「單位名稱，您好，敝姓○，很高興為您服務。」
 - (2) 語調需謙和、熱誠。
 - 2.轉接：
 - (1) 轉接用語：「請稍候，將為您轉接 000(業務單位或業務承辦人)，分機 000」。
 - (2) 單位忙線中，說「對不起○先生(小姐)正在電話中，請留下聯絡資料，再請○先生(小姐)與您聯繫」。
 - 3.結束：
 - (1) 結束對話時道「謝謝」、「再見」、「不客氣」或其他禮貌性問候語。

(2) 讓來電者先掛電話。

(三) 答話內容

1. 業務承辦人直接接聽：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）。

2. 非業務承辦人代接

(1) 先瞭解來電者洽詢內容，如為該單位業務，能先做簡單答復，並請留下電話號碼，以為後續正確及完整答復。

(2) 非該單位業務，受話者能以委婉態度及語氣說明正確承辦單位，並詢問來電者聯絡電話，轉請承辦單位回復；或經來電者同意逕轉接電話及告知正確電話，並告知電話轉接過程如斷線請重撥正確電話。

三、測試人員及信效度

(一) 由本局薦派 2 位同仁擔任為民服務推動小組幹事，執行電話禮貌測試。

(二) 辦理測試成員工作說明教育訓練，以提升測試信度。

四、測試方式

每季接受衛生局人員電話測試，並依據測試結果分析檢討，於所務會議中報告。

附件一

高雄市政府衛生局電話服務品質及禮貌測試紀錄表

受測單位：_____ 測試人員：_____

測試時間：__年__月__日__時__分 電話(分機)：_____

受測人或當日總機：_____

測試內容(簡要)：_____

項目	測試內容	配分	得分
壹、接聽速度：佔 30分 (以下情形，依實際狀況擇一選填)		細項配分	分項得分
一、	語音系統及總機接聽情形：(接貳測試)		
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響，於4聲或10秒內獲接聽服務。	30	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響4聲或10秒以上，每增加 鈴響 1 聲或3 秒，減 5 分。	0-25	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響10聲以上(或25秒以上)無人接聽或電話故障。	0	
二、	受測人員接聽電話：(接貳測試)		
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響4聲或10秒內接聽。	30	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響4聲或10秒以上，每增加 鈴響 1 聲或3 秒，減 5 分。	0-25	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響10聲以上(或25秒以上)無人接聽或電話故障。	0	
貳、電話禮貌：佔 40 分		細項配分	分項得分
一、	接話時： <input type="checkbox"/> 報明單位名稱	5	
	<input type="checkbox"/> 說「您好」或「族群問候語」	5	
	<input type="checkbox"/> 報明姓氏(如、「敝姓○」)	5	
	<input type="checkbox"/> 其他禮貌性客服用語(很高興為您服務或請問有什麼需要服務的)	5	
二、	接話態度： <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠。	8-10	
	<input type="checkbox"/> 語調平淡、態度尚可。	4-7	
	<input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩。	1-3	
	<input type="checkbox"/> 語調粗暴。	0	
三、	結束時： <input type="checkbox"/> 有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)	5	
	<input type="checkbox"/> 讓來電者先掛電話。	5	

叁、答話內容：佔 30 分（以下二種情形，依實際狀況擇一選填）		細項配 分	分項得分
一、業務承辦人答話內容：			
<input type="checkbox"/>	解說詳盡(對所詢問之疑義、程序或相關法規能具體明確答覆。)	20-30	
<input type="checkbox"/>	解說尚可(對所詢問之疑義、程序或相關法規大致尚能答覆。)	10-19	
<input type="checkbox"/>	解說不清楚(對所詢問之疑義、程序或相關法規大都無法答覆。)	1-9	
<input type="checkbox"/>	答無法解說(對所詢問之疑義、程序或相關法規不清楚，無法說明。)	0	
二、電話代接人員答話內容：			
	1. 代接時；能說明承辦人員無法接聽之合理情形(如電話忙線中、暫時離開座位、開會中、差假公出…等)。代接人員：_____。	10	
	2. 代為答覆情形：		
<input type="checkbox"/>	能給予詳盡滿意得回答。	20	
<input type="checkbox"/>	能先洽詢主管及其他人員，給予簡易回答，並留下聯絡方式(電話或其它)，便於後續完整回覆。	15-19	
<input type="checkbox"/>	無法即時回答，請其留下洽詢事項、回覆電話號碼或聯絡方式。	10-14	
<input type="checkbox"/>	無法即時回答，請其稍後(或另日)再撥。	1-9	
<input type="checkbox"/>	無法即時回答，亦未請對方留下電話號碼或聯絡方式。	0	
	總分： 分		
優點			
建議			