

高雄市旗津區衛生所 104 年提升服務品質工作計畫

104 年 3 月 20 日修訂

壹、依據

高雄市政府衛生局 104 年 3 月 6 日高市衛企字第
10431496800 號函頒修訂提升服務品質執行計畫辦理。

貳、目的

提升本所全方位為民服務品質及績效。

參、計畫目標

- 一、訂定本所提升服務品質計畫，遵循服務方針。
- 二、電話禮貌測試成績達 85 分(含 85 分)以上（達衛生局測試成績甲等標準）。

肆、實施對象：本所全體同仁。

伍、執行期程：每年 1 月至 12 月。

陸、執行內容

實施要項		辦理期程	工作重點	主/ 協辦 單位
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	4 月 2 3 日	1. 完成本所 104 年度提升服務品質工作計畫之訂定函送衛生局備查。	研考及小組人員
			1. 成立為民服務推動小組(如附件)。 2. 由所長指派召集人 1 人，為指揮提升為民服務計畫之執行者。 3. 本所研考人員擔任幕僚工作，負責規劃所內提升為民服務計畫及辦理相關行政作業。 4. 為民服務推動小組委員由各組主管擔任，辦理督導單位提升服務品質及電話禮貌服務品質業務。 5. 選派 1 名同仁擔任為民服務推動小組幹事，推動單位提升服務品質、電話禮貌測試業務、工作計畫及成果共同審查完成作業。	第一、二組同仁

實施要項	辦理期程	工作重點	主/協辦單位
	(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。	5月31日前 11月30日 1. 營造友善洽公環境：提供服務櫃台、座椅、化妝室、飲水機、哺集乳室、諮商室、孕婦專用車位、無障礙設施（大樓內大廳等處有斜坡道、電梯、身障專用停車位、身心障礙專用盥洗室等） 2. 節能設備：中央空調、節能燈管、太陽能照明燈，持續維護明亮。 3. 營造安全環境：心臟電擊器（AED）、消防設備、照明燈、逃生指引。 4. 營造綠能：走道整排窗戶流通、辦公室內及走道種植盆栽綠，美化環境整潔之洽公場所。 5. 完成便民：服務櫃檯、座椅及書寫台等設置申辦書表和填寫範例、宣導資料及文具用品，業務單張簡介、老花眼鏡等，並提供申辦動線規劃易於辨識、雙語標示之服務，環境整潔品質，供民眾參考使用。 6. 每半年至少一次辦理洽公環境設備檢修，必要時更換新材料設備，以保安全健康無虞。 7. 一牆之隔旗津戶政事務所設有 i-Taiwan 免費上網，提供便捷網路環境服務：依「行政院及所屬各機關（構）辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供服務。	總務及小組成員
	(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、導引服並提供業務諮詢。	5月31日前 1. 洽公服務禮儀：本所人員及志工於洽公場所主動招呼民眾，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。 2. 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「正確率」完成「一次告知」服務。 3. 針對本所受理服務的民眾，適時的提供本所「為民服務滿意度調查」，針對軟硬體設施便利性、人員態度及業務處理效率等問卷內容，立即回映及處理，並半年一次小組會議分析原因進行改善。 4. 訂定本所「電話服務品質及禮貌測試計畫」，並據以確實執行。	研考及全體同仁

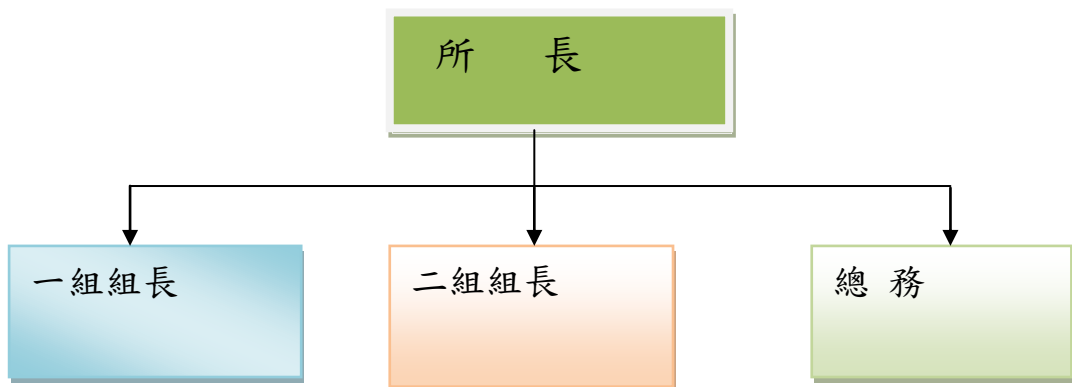
實施要項	辦理期程	工作重點	主/協辦單位
	(四)透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。	5月31日 (上半年) 11月30日 (下半年) <ol style="list-style-type: none"> 1. 宣導活動：以大型活動有獎徵答或競賽等方式，透過多元化的傳播管道進行政令議題或業務衛教宣導。施政宣導項目：包括一般服務措施及緊急衛生事件等宣導。 2. 宣導方式：針對各式各樣據點並主動提供提供癌症篩檢服務及進行菸害治、傳染病及各項衛生保健相關宣導，提供教材或單張，拉近民眾與政府機關的距離。 3. 運用社區活動據點、企業機關場所或政府各機關等大小型活動聚集時，宣導並提供健康篩健檢，整合各通路(媒體、社區、學校、醫療機構、醫藥衛生團體、職場)合辦等模式，預計吸引更多不同族群前來參與。 4. 參與不同族群活動(學生、外配、老人、職場…等，配合族群生活模式文化習俗，結合多元化資源。 5. 訂定活動滿意度調查，個別評估調整宣導方式與策略，以達到宣導主題最佳效果。 	第一、二組同仁
	(五)參與「政府服務品質獎」評選，或主動參與評獎，藉評獎機制提升服務品質。	5月31日前 <ol style="list-style-type: none"> 1. 隨時評估本所計畫進度執行狀況，積極參與衛生局成果初審及推薦作業。 2. 鼓勵各單位積極規劃與民眾切身有關業務持續推動之服務計畫。 	研考及小組成員
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)建置申辦案件單一窗口，提供民眾整合服務情形。	4月30日 <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置死亡診斷書、黃卡資料(預防注射)、醫政、藥政、食品衛生聯合服務申請單一窗口，整合內部作業傳遞減少民眾來回奔波。 2. 貼心服務「中午不打烊」值班人員收件申辦工作。 3. 走動式服務或特殊服務方式(如社區健康篩檢及老人健檢或弱勢族群X光巡迴篩檢服務)。 4. 內部建立標準作業規範於本所網站刊登提升服務品質實施計畫；制定代理制度，明確訂定申辦業務作業程序。 	總務及第一、二組同仁
	(二)申辦案件流程簡化程度	5月31日 <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定各類申辦案件標準作業流程，以簡化提升效率為準則；對案件(包括臨櫃或非臨櫃之線上或書面)處理時間縮短 	研考及第一、

實施要項		辦理期程	工作重點	主/協辦單位
		日	情形，例：醫事人員支援報備、證照申辦、管制藥品減損等資料簡化服務流程。 2. 走動式服務或特殊服務方式（如社區健康篩檢及老人健檢或弱勢族群 X 光巡迴篩檢服務）。 3. 貼心服務「中午不打烊」值班人員收件申辦工作。	二組同仁
	(三)服務尖峰人潮疏散機制，因時制宜減少民怨。	5月31日	安排值班人員中午不打烊，因時制宜提供「聯合服務申辦單一窗口」提供服務。	研考及全體同仁
	(四)公開各項服務標準作業程序資訊。	5月31日	1. 本所及市政機關網站(頁)公布業務申請書表、流程及承辦單位及電話。 2. 臨櫃主動告知申請人處理程序(包含表單書寫、資料文件及流程或注意事項、費用收取等訊息)。 3. 受理申辦案件後，主動及告知申請人處理結果及完成日期。	研考及第一、二組同仁
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)建立民眾陳情處理機制及新聞媒體、報章輿論快速回應機制及標準作業程序	5月31日	1. 建立本所人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程。 2. 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」研訂處理機制及標準作業程序，含新聞輿情且定期改善及修正。	第一、二組同仁
	(二)定期辦理申辦案件/陳情意見滿意度，分析調查結果，改進服務缺失。	11月30日	訂「本所申辦陳情案件滿意度調查問卷」設置櫃台提供民眾申辦案件滿意度調查，據以統計分析，擬訂改善服務措施。	第一、二組同仁

實施要項	辦理期程	工作重點	主/ 協辦 單位
四、公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範	(一)主動公開相關資訊於網站(頁,)應公開且已公開資訊比例,並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例。 2. 於本所及市府網站連結提供-組織、執掌、業務、地址、電話、傳真、聯絡信箱…等訊息。 3. 機關網頁「最新消息」提供年度最新戒菸班、健康體能班招生、預防注射、社區健康篩檢活動、65歲老人假牙篩檢等政策,並隨時更新資訊正確性與即時性。 	第一、二組同仁
	(二)公開服務措施、常見問題集、機關活動、文宣品、出版品及其他重要資訊等。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公開方式以登載本所網站(頁)為主。 2. 本所網頁「簡介、最新訊息、為民服務、醫療資源、社區資源、線上連結、門診資訊、表單下載…」提供各項業務服務項目活動及重要訊息等。 3. 公開出版品有符合著作權相關規定。 	第一、二組同仁
	(三)建構衛生資訊平台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置衛生資料資訊機關連結,供民眾快速查詢醫療資源訊息。 2. 配合市政衛生政策及連結登革熱疫情防疫資訊整合系統,供民眾快速查詢登革熱疫情訊息。 3. 管制藥品申報、減損遺失,於線上申辦及線上查詢進度。 4. 醫事人員(含藥師)支援報備線上申辦,線上也可查詢進度。 5. 連結加水站查詢系統及加水站自拍互動反映專區,供民眾快速查詢加水站訊息及即時反映加水站品質。 6. 連結高雄市政府食品追溯追蹤管理平台建置計畫。 7. 本所網站設置各項業務申請書表,提供民眾下載。 8. 推動教育訓練活動或健康安排檢查線上預約服務。 9. 提供電子參與途徑(留言板、局長信箱)等基本服務。 	第一、二組同仁
五、創新服務情形	機關規劃有價值的創新服務專案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動遠距健康照護服務,讓民眾在熟悉的社區與居家環境中獲得可及性健康照護與預防保健服務,提升民眾對健康管理的參與。 	第一、二組同仁

實施要項	辦理 期 程	工作重點	主/ 協辦 單位
		2. 為提升有效的戒菸諮詢及就近便利服務，針對社區藥局藥師及衛生所同仁參加戒菸師資初階、進階及高階等級培訓，強化戒菸專業人員戒菸諮詢、轉介服務功能。 3. 為強化社區民眾及學生健康飲食營養均衡自我照護觀念，推動學校周邊店家及攤販飲食自主管理及食品衛生安全觀念。	

二、本所為民服務推動小組組織架構



柒、管制查核

一、研提工作計畫：104 年度 3 月 20 日前完成提升服務品質工作計畫（含電話禮貌）。

二、年中查核

本所 6 月 30 日前依各組提出服務品質執行成效及檢核表由本所為民服務推動小組進行書面審查，彙送衛生局備查。

三、年度查核

本所於 104 年 12 月 30 日前提出為民服務品質成果報告(如附件一)，由本所為民服務推動小組進行書面審查，彙送衛生局備查。

捌、檢討與改進

- 一、依服務品質執行指標，未能達到衛生局評核分數 850 分（不含 850 分）者，列為下半年度改進重點。
- 二、如有提升本所或市府機關聲譽者，依具體事蹟於所內相關會議提出，必要時依程序提報敘獎事宜；如致機關聲譽受損）則依事證再提報懲戒程序。

玖、預期效益

- 一、體現本所公共衛生服務價值。
- 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、提升機關與同仁的服務競爭力。

拾、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

拾壹、附件

103 年高雄市旗津衛生所電話服務品質及禮貌測試計畫

103 年 4 月 29 日修訂

壹、依據

- 一、依「高雄市政府衛生局電話服務品質及禮貌測試實施計畫」辦理。
- 二、依「高雄市旗津衛生所提升服務品質執行計畫」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，提供本局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：103 年每季電話禮貌測試成績均達 85 分(含 85 分)以上。

肆、實施對象：本所機關同仁。

伍、實施時間：103 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

陸、實施方式

一、辦理教育訓練

每年至少辦理 2 次本所機關同仁電話禮貌教育訓練。

二、配合局方訂定之電話禮貌測試項目並據以推行禮貌測試(如附件 1)：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)。

(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 o」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。」

人員-「單位名稱，您好，敝姓 o，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 00」。

- (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：解說詳細。
- 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。

三、測試時間：每半年舉辦測試一次。

四、測試方式：各單位(一組、二組、總務)各派員測試電話 2 通，依電話服務品質及禮貌測試紀錄表（附件二）評分。

柒、檢討與改進

依測試內容未滿 85 分項目逐一檢討原因，列為下半年度改進重點，未達到目標者視檢討原因，再提檢討改進事宜。

(附件二)

高雄市旗津區衛生所電話服務品質及禮貌測試紀錄表

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	
參、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			