

第二屆「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

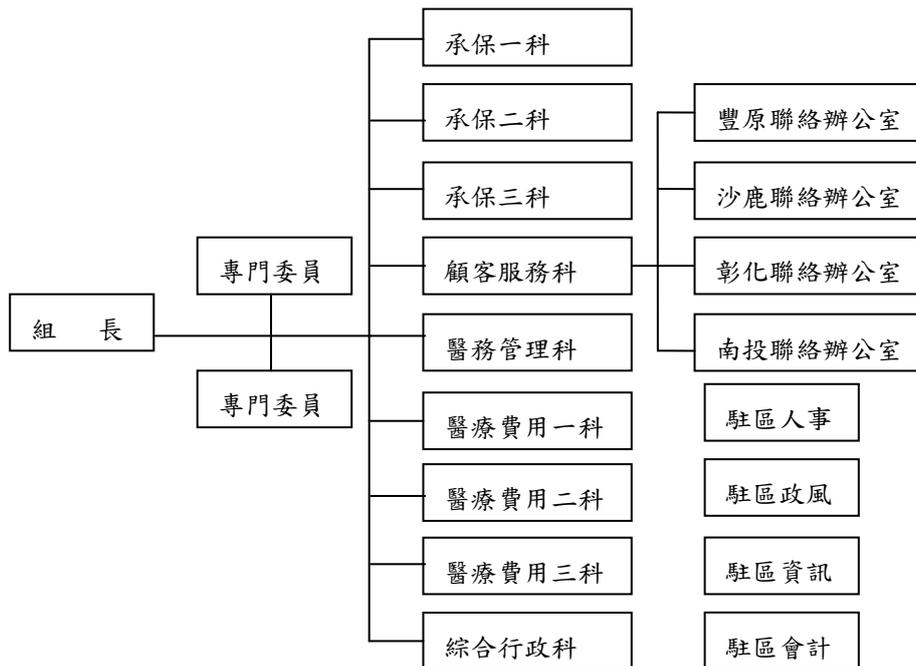
行政院衛生署中央健康保險局

中華民國 99 年 1 月

基本資料

機關名稱	行政院衛生署 中央健康保險局	首長	鄭守夏	職稱	局長
機關地址	台中市西屯區市政北一路 66 號（中區業務組）				
機關網址	http://www.nhicb.gov.tw/index.php (http://210.69.65.1/index.php)				
機關員額	共計：379 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	116,824 千元				
聯絡人	陳品伶	職稱	助理員	電話	(04) 22531181
E-mail 位址	D110415@mail.nhicb.gov.tw			傳真	(04) 22531191

機關組織圖



圖：行政院衛生署中央健康保險局中區業務組組織編制圖

註：如有附屬機關，請一併列出。

(4) 【多元查詢管道 所有族群都顧到】	
(5) 【嚴控時效加速案件處理】	
2. 案件處理流程主動回應程度	22
(1) 【建置「主動通知功能系統」】	
(2) 【攸關民眾權益 主動辦理通知與關懷】	
二、機關形象	23
(一) 服務場所便利性	23
1. 洽公環境適切程度	23
(1) 【洽公環境民眾滿意】	
(2) 【環境美化兼顧環保與愛心】	
(3) 【洽公動線客製化】	
2. 服務設施合宜程度	26
(1) 【核心設施一應俱全】	
(2) 【一般設施符合需求】	
(3) 【客製化服務設施】	
(4) 【替代性創意服務設施】	
(5) 【彰顯環保友善行為服務設施】	
(二) 服務行為友善性與專業性	30
1. 服務親和程度	30
(1) 【強化訓練 親和服務百分百】	
(2) 【推動評核激勵制度 有效激發工作士氣】	
(3) 【主動引導 驚喜服務】	
(4) 【多元測試機制 落實電話服務】	
(5) 【強化支援 電話不漏接】	
(6) 【來電一次通 貼心來叮嚀】	
2. 服務可勝任程度	34

(1) 【強化訓練 效率回應】	
(2) 【充實知識庫 提供最正確資訊】	
(3) 【「一次告知」民眾免奔波】	
(三) 服務行銷有效性	35
◎施政宣導有效程度	35
(1) 【成立文宣小組 積極推動多元行銷】	
(2) 【業務說明會 讓溝通更直接】	
(3) 【自製客製化文宣 廣徵轉載】	
(4) 【善用媒體通路 策略行銷】	
(5) 【有趣的創意行銷】	
(6) 【廣納建言 讓服務更符合民意】	
三、顧客關係	40
(一) 民眾滿意度	40
◎機關服務滿意度	40
(1) 【外部的肯定 服務更精進】	
(2) 【自行滿意度調查 強調檢討改善】	
(3) 【業務推動併同滿意度調查】	
(4) 【激勵精進服務的作為】	
(5) 【最具效益的改善案例】	
(二) 民眾意見處理有效性	43
◎民眾意見回應與改善程度	43
(1) 【意見反映管道多元 處理機制嚴格管控】	
(2) 【標準化作業 效率提升】	
(3) 【我們用心處理民眾意見 深獲民眾肯定】	
(4) 【提升民眾意見處理滿意度之作為】	

(貳) 資訊流通服務	46
一、資訊提供及檢索服務	46
(一) 資訊公開適切性	46
◎公開法令、政策及服務資訊程度	46
(1) 【主動資訊公開】	
(2) 【檔案加值應用】	
(3) 【周知資訊 多元豐富】	
(4) 【網頁特色】	
(5) 【機關公開服務措施內容統計】	
(二) 資訊內容有效性	49
◎資訊服務正確程度	49
(1) 【制度嚴謹落實 尊重版權】	
(2) 【面對檢測 落實改善】	
(三) 資訊檢索完整性與便捷性	50
◎資訊檢索服務妥適性及友善程度	50
(1) 【符合分類檢索標示 民眾輕鬆獲取資訊】	
(2) 【自身開發系統主動配合標示】	
(3) 【上稿資訊強制標示】	
(4) 【多樣化的檢索功能 方便使用】	
二、線上服務及電子參與	52
(一) 線上服務量能擴展性	52
◎線上服務提供及使用情形	52
(1) 【線上申辦項目成長與使用情形】	
(2) 【線上諮詢項目與使用】	
(3) 【表單方便下載 提供範例參考】	

(4) 【提升服務 降低一次性與負向指標服務項目服務人次】	
(5) 【線上隱私權保護政策】	
(6) 【常態性的宣導管道】	
(7) 【網路宣導】	
(8) 【跨機關合作宣導】	
(9) 【善用其他機關通路 協助發放文宣】	
(10) 【表單檢討與管理】	
(11) 【表單簡化績效】	
(二) 電子參與多樣性	61
◎電子參與多元程度	61
(1) 【網頁民眾參與機制多元】	
(2) 【訂定回應機制】	
(3) 【服務措施推動前意見徵詢範例】	
(參) 創意加值服務	63
一、健保有愛. 健康無礙-弱勢協助全方位	63
(一) 我們為什麼要做	
(二) 我們有價值的創意服務	
(三) 服務措施延續性及標竿學習效益	
(四) 服務措施執行方法效能性	
二、以「用心、創新、溫馨」打造效率、親和的聯服中心.....	70
(一) 我們為什麼要做	
(二) 我們有價值的創意服務	
(三) 服務措施延續性及標竿學習效益	
(四) 服務措施執行方法效能性	
三、「快省準」提高承保業務行銷執行成效	76

(一) 我們為什麼要做	
(二) 我們有價值的創意服務	
(三) 服務措施延續性及標竿學習效益	
(四) 服務措施執行方法效能性	
四、重大傷病證明申辦作業-E-T 整合服務專案	78
(一) 我們為什麼要做	
(二) 我們有價值的創意服務	
(三) 服務措施延續性及標竿學習效益	
(四) 服務措施執行方法效能性	
參、未來努力方向	83
肆、附件	84
附件 1：中央健康保險局中區分局電話禮貌評分辦法	84
附件 2：標準化文件管理辦法	89

圖 目 次

圖 1-1：行政院衛生署中央健康保險局中區業務組組織編制圖.....	1
圖 1-2：行政院衛生署中央健康保險局中區業務組策略願景架構圖.....	2
圖 2-1：外籍人士單一窗口服務情形	8
圖 2-2：「菸品健康福利捐補助」專案單一窗口設置情形.....	8
圖 2-3：整合性櫃檯一次完成服務.....	9
圖 2-4：中部四縣市聯絡辦公室	9
圖 2-5：零距快易通現場作業示範情形	9
圖 2-6：健保預約服務洽辦櫃檯	12
圖 2-7：「聯合服務中心最適洽公時段」公告情形	13
圖 2-8：健保預約服務系統網頁畫面	18
圖 2-9：「郵局代收健保 IC 卡製卡進度查詢系統」網頁畫面.....	19
圖 2-10：「健保樂透機」機體外型及服務畫面	19
圖 2-11：聯合服務中心油畫展覽	24
圖 2-12：申辦流程公開及設施雙語標示，方便洽公民眾	25
圖 2-13：重要路口路標指示牌	25
圖 2-14：彩色導引線，提供正確導引	26
圖 2-15：無障礙空間設置情形	26
圖 2-16：業務小叮嚀及書寫範例圖例	27
圖 2-17：健保福袋資訊豐富	28
圖 2-18：「IC 卡得來速」免下車服務及「非上班時間領卡」宣導海報 ..	29
圖 2-19：證件拍攝機，拍攝證件免影印	29
圖 2-20：健保 IC 卡申請表單電子化作業示意圖	30
圖 2-21：滿意單投遞箱，表達接受服務之感受	31
圖 2-22：頭家來店慶生及新年禮致送情形.....	32
圖 2-23：電話叮嚀卡	33
圖 2-24：健保應辦事項叮嚀卡	35
圖 2-25：健保鮮師營種子教師受訓專注	36
圖 2-26：全民健保故事書	36
圖 2-27：「志工劇團」校園活動宣導	36
圖 2-28：網路有獎問答活動網頁	37
圖 2-29：Yahoo 新聞網健保訊息行銷.....	37
圖 2-30：平面媒體健保行銷報導	39
圖 2-31：車體行銷貼紙圖樣、發送及張貼情形.....	39
圖 2-32：利用政府入口網宣導本組服務活動	40
圖 2-33：車體行銷貼紙樣張	62

表 目 次

表 1-1：行政院衛生署中央健康保險局中區業務組組織再造時間表.....	3
表 1-2：行政院衛生署中央健康保險局中區業務組歷年獲獎紀錄.....	5
表 2-1：機關公開服務措施內容統計	48
表 2-2：健保局中區業務組線上申辦項目及使用情形一覽表 ..	52
表 2-3：線上諮詢項目與使用	53
表 2-4：表單範例參考彙整表	55
表 2-5：降低一次性與負向指標服務項目之執行成果	56
表 2-6：簡併廢止表單統計表	59

壹、為民服務現況簡介

全民健保，除整合勞、農、公、福、軍保外，更讓全台 860 多萬尚未享有醫療保險的人口，享有健康的保障，而這些人多屬孩童、老人、無一定雇主之就業人口及弱勢團體，他們是醫療需求較高，卻也是經濟能力較弱的一群人。84 年 3 月 1 日開辦全民健康保險，以提供全民醫療保健服務，使保險對象於發生疾病、傷害、生育事故時，得以適時得到醫療照護，免於恐懼。企望全體民眾不因病而貧，不因貧而無醫，人人享有公平的醫療照護，正是全民健康保險開辦的目的與價值。

中央健康保險局自 99 年 1 月 1 日起依「行政院衛生署中央健康保險局組織法」改制為行政機關，下設 6 個業務組，辦理承保作業、保險費收繳，醫療費用審查核付及特約醫事服務機構管理等業務。本業務組更名為「行政院衛生署中央健康保險局中區業務組」，下設 9 科，計有員額編制 379 人（詳如圖 1-1），服務轄區為台中、彰化、南投四縣市，並設有豐原、沙鹿、南投、彰化 4 個聯絡辦公室，服務保險對象 410 餘萬人，投保單位 14 萬餘家，特約醫事服務機構 5 千餘家。本業務組在健保開辦之初，便力求突破傳統行政機構的束縛，將組織定位為服務業，以服務保險對象及醫療團體二大顧客群為宗旨；並在 84 年間即導入全面品質管理，86 年實施作業標準化，87 年開始引入策略性方針管理，歷年來的努力，已逐步建構起完整的經營架構（詳如圖 1-2）。

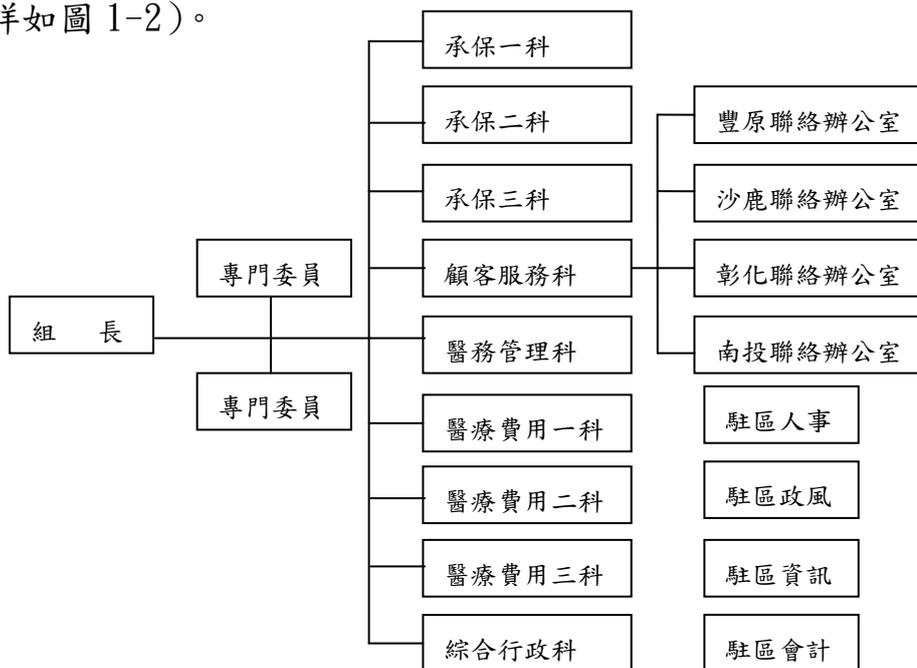


圖 1-1：行政院衛生署中央健康保險局中區業務組組織編制圖

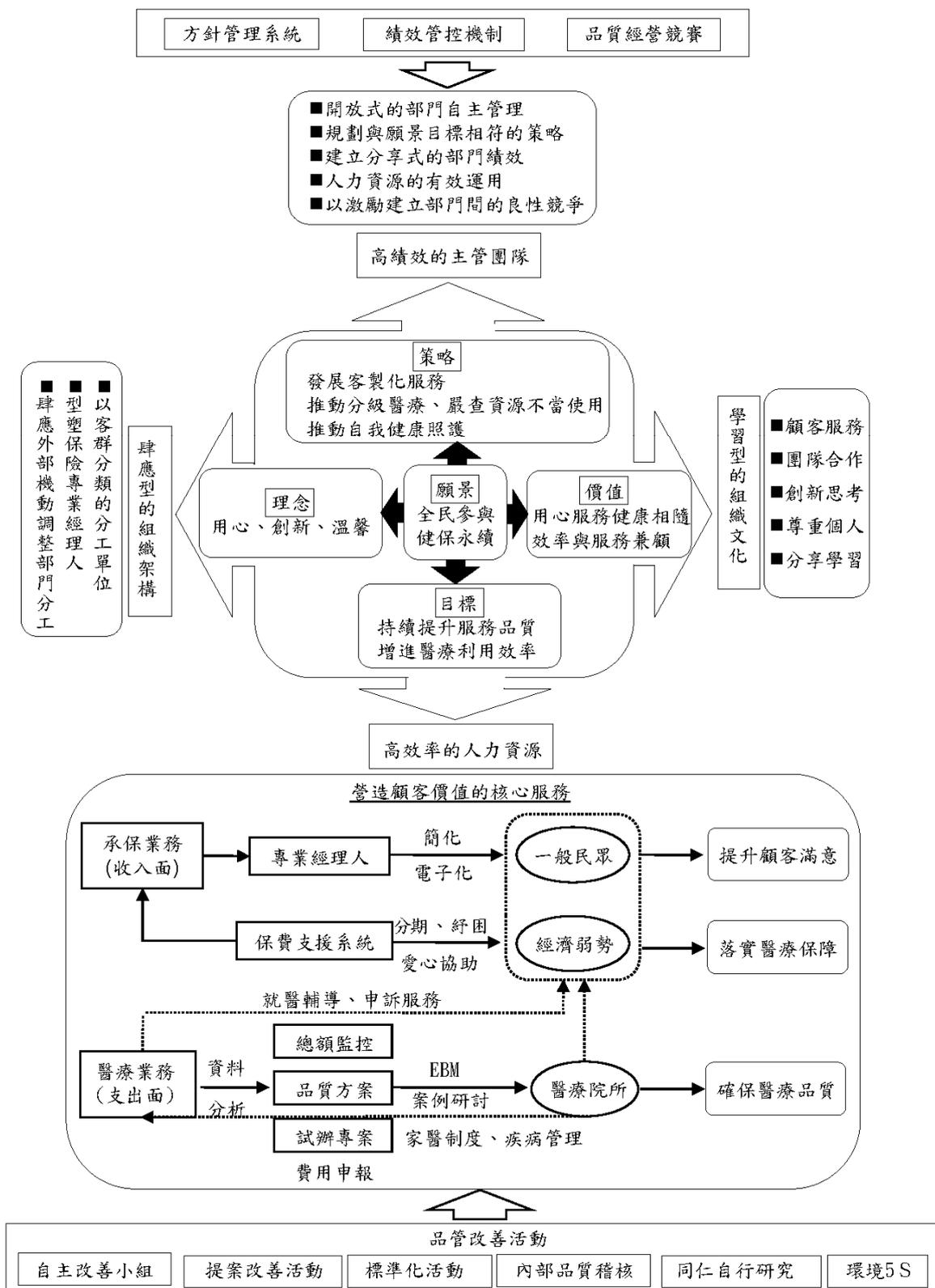


圖1-2：行政院衛生署中央健康保險局中區業務組策略願景架構圖

管理大師加里·胡佛認為，願景概括了企業的目標、使命及核心價值。本業務組在「全民參與、健保永續」的願景下，展開包含「策略、目標、理念及價值」等四大核心構面。以策略性方針管理作為落實願景實現的管理主軸，並將策略性方針管理結合績效管控機制及各項品質經營競賽，透過高效能的菁英主管，發展符合顧客需要的客製化服務，推動分級醫療、自我健康照護，並嚴查資源不當使用。

願景的經營是長遠的，在朝向理想的路上，每一階段可能面臨不同的問題，本業務組秉持「用心、創新、溫馨」的理念，以「肆應型的組織」來因應各階段的變革，例如為因應單一窗口服務、落實醫療費用管控及總額支付制度實施後的醫療品質管理，本業務前後進行了 9 次大規模的組織調整，目的是機動調整部門分工，透過流程改造達到管理目標(如表 1-1)。

表 1-1：行政院衛生署中央健康保險局中區業務組組織再造時間表

再造時間	類別	組織再造情形
89 年 1 月	支出面組室	為達到「服務窗口單一化、作業流程簡單化、問題掌握速度化、人力投入精簡化、費用控制效率化」等目的，將支出面組室業務分為費用一組（主管醫務行政、牙醫、地區醫院）、費用二組（主管查核、中醫、西醫診所）、費用三組（主管醫學中心、區域醫院、統計監控）及醫審分組（主管專業審查、事前審查）。
90 年 1 月	收入面組室	對承保三個組室的業務分工做部分的調整，以簡化作業流程，使組室間橫向聯繫更加順暢。
91 年 2 次	支出面組室	鑑於總額支付制度即將全面實施，支出面管理重點將由費用管控轉型為協商式管理及醫療品質管理，特將支出面業務分為費用一組（主管牙醫總額、醫務行政、及綜合行政）、費用二組（主管中醫總額、西醫基層總額及查核業務）、費用三組（主管醫院總額）及醫審分組（主管專業審查、事前審查），部分流程並就總額管理進行整併。明顯形成總額管理的專業化。
93 年 9 月	收入面組室	承保一組為建立型塑專業健保經理人之理念，進行組織再造，將適當的人才安排在適當的位置，以發揮潛能，縮短為民服務流程，快速處理民眾問題，期能提升整體效能。
94、95 及 97 年間	支出面組	為培養主管具備更廣泛專長，進行課級主管及同仁輪調，及小部分業務整併。

再造時間	類別	組織再造情形
	室	
95年9月	收入組室	為縮短健保IC卡申辦流程，將製卡中心由3樓遷移至1樓，並結合氣送系統，提升IC卡申辦效率。
99年1月	全局	改制為行政機關，原13組室改制後成為9科（分別為承保一科、承保二科、承保三科、顧客服務科、醫療費用一科、醫療費用二科、醫療費用三科、醫務管理科、綜合行政科），政風、會計、人事、資訊改為駐區人員，業務亦些微調整。

本業務組歷來以授權賦能（empowerment）建構高效率的人力資源，透過自主小組、提案改善、標準化、品質稽核、自行研究、環境改善等品管活動，以PDCA的改善循環，促使健保服務不斷提升，營造顧客價值的核服務，並以優質的服務達到「持續提升服務品質、增進醫療利用效率」的組織目標。

本業務組深刻體認團體力量永遠大於個體總合，以及領導重於管理的經營理念，因此藉由團隊合作、分享學習、尊重人性、創新思考等方式，建構學習型的組織文化，透過組織的學習，期使每一位成員擁有服務的知能與熱忱，在效率與服務兼顧的前提下，真正落實「用心服務，健康相隨」的核心價值。

本業務組一直致力追求亮麗的業務績效，從成立之初即積極推動全面品質管理，如品管圈、ISO9002驗證通過、員工提案制度、5S5R環境評比、方針管理…等，95年度更整合推動「品質提升競賽試辦計畫」。

全民健保實施15年來，最大的成就與價值在於完成全民納保的理想，今日台灣有99%的人民、92%的醫事服務機構都在全民健保的大傘下，對全民就醫的可近性提供最大的保障。臺、澎、金、馬每一個地方，幾乎所有國民都可以在合理的時間與距離內，得到合理的醫療照顧，在社會保險的發展史上，這是很了不起的成績，就如英、美、日等先進國家仍是望塵莫及的。

「以客為尊」向來是我們經營的重點，從不間斷思索如何改進，如何提供更完善的健保服務，因為我們深知企業的各項服務要能夠贏得顧客滿意才是品質的最終目標。因此，本業務組在「用心」、「創新」、「溫馨」及力求以最少投入，最大產出的服務理念下，我們採取了分

層分眾創意服務的實施策略，並依以下三層次：(一)主動了解民眾的需求，提出改善措施，預防問題的產生，以減少需洽公的人數。(二)建置提供可自行解決問題的環境，如提供線上申辦服務，以減少至分局洽公的人數。(三)針對必須至現場洽公的民眾，提供親和、效率的電話及現場服務措施，落實推動，以提供顧客貼心、優質的服務。經由大家的努力，歷年各項服務作為都有卓越的成效，也獲得各界許多的肯定，獲獎紀錄(詳如表 1-2)。以下就本業務組為民服務之推動與效益，依參賽規定逐一陳述，除了藉此機會全面檢討本業務組的經營目標、策略及作法，也希望藉由評審委員的指導，讓我們更為精進，朝向「全民參與、健保永續」的願景邁進。

表 1-2：行政院衛生署中央健康保險局中區業務組歷年獲獎紀錄

獲獎年度	獎項
98 年	1. 榮獲醫療品質策進委員會醫療品質特別獎。
97 年	1. 榮獲「第九屆醫療品質獎-主題改善類」競賽「銀獎」 2. 「運用 CTI 智慧整合打造一次通的免臨櫃服務」建議案，榮獲行政院人事行政局「97 年度各機關建立參與及建議制度」競賽「榮譽獎」 3. 「用心圈」榮獲財團法人中衛發展中心「第 21 屆全國團結圈」競賽之「優秀獎」 4. 榮獲衛生署 96 年度衛生教育主軸宣導行銷獎評第 1 名 5. 「第一類投保單位顧客關係管理零距服務模式之研究」榮獲衛生署 96 年度自行研究獎勵優等獎
96 年	1. 榮獲檔案管理局第 5 屆機關檔案管理金檔獎 2. 榮獲 96 年度營造英語生活環境競賽特優 3. 「零距快易通加值服務工作圈」榮獲行政院第 8 屆金斧獎入圍獎
95 年	1. 榮獲經濟部第 7 屆全國公司標準化獎 2. 榮獲行政院經建會第 7 屆法制再造工作圈銀斧獎 3. 榮獲中華民國品質學會 95 年度品質團體獎 4. 「零距快易通加值服務網建置效益評估」榮獲衛生署自行研究特優獎 5. 「建構家庭醫師制度資訊整合系統」榮獲行政院衛生署自行研究佳作獎
93 年	1. 榮獲第 5 屆法制再造工作圈金斧獎入選獎 2. 榮獲第 5 屆醫品圈品質改善組優等獎 3. 榮獲衛生署公文電子交換績效競賽第 1 名(所屬機關組) 4. 行政院 93 年度優質英語生活環境評獎：良好
92 年	1. 榮獲第 5 屆行政院服務品質獎(善用社會資源獎項)

獲獎年度	獎項
	2. 榮獲第 4 屆醫品圈品質改善組優良獎
91 年	1. 榮獲台中市辦公室做環保特優單位 2. 榮獲第 3 屆醫品圈品質改善組優良獎
84-97 年	7 度榮獲各分局績效優等
89 年	榮獲 162 屆全國品管圈發表優秀圈
88 年	榮獲 161 屆全國品管圈發表特優圈
87 年	1. 榮獲第 1 屆行政院服務品質獎（整體類首獎） 2. 榮獲第 21 屆全國金獎品管圈 3. 榮獲 160 屆全國品管圈發表優秀圈
86 年	1. 為全國公務機關中，首獲 ISO 9002 驗證 2. 榮獲第 11 屆全國團結圈銅塔獎
85 年	1. 榮獲行政院服務楷模獎 2. 榮獲 155 屆全國品管圈發表特優圈、石川獎

貳、提升為民服務品質績效

(壹) 優質便民服務

一、服務流程

(一) 服務流程便捷性

1. 單一窗口服務全功能程度

全功能化單一窗口的整合性服務，主要精神在於以有效率的作業流程避免民眾的奔波，讓民眾可以享有一處收件，全程服務。為此，雖然健保業務項目繁多、量大且規定不一，我們仍努力落實此「單一窗口全功能服務」之精神，以專業同質性業務分工，提升效率之概念，整合單一窗口並提供在地化服務，務期做到讓民眾用最少的時間，得到最好的服務。整體規劃均兼顧單一窗口與提升服務效能的宗旨。

(1) 【專業分工 效率提升】

A. 聯合服務中心櫃臺功能整合 提供完整服務：

為提供現場洽公民眾效率親和的服務，本業務組成立聯合服務中心，以業務性質區分為醫療、IC卡、承保及分期四類業務櫃臺。洽公民眾經由服務台志工協助確認申辦資料完整、取號分流與指引，均可迅速找到服務窗口，接受完整服務。櫃台功能分述如下：

- (A) 醫療業務櫃臺：提供醫療院所申報送件、重大傷病卡申請受理、販售醫療申報表單及自墊醫療費用核退等業務，均可隨到隨辦，98年平均每件辦理時間約5分37秒。
- (B) IC卡業務櫃臺：實施IC卡申請作業「一站到底」，以單一窗口作業方式，整合網路列印申請表、審核身分及資料、黏貼照片、收取工本費、預約領卡時間與交付領卡憑條，及申請表資料鍵錄等作業，免除民眾往返不同櫃台之不便。整合後每件平均作業時間由19分縮短為4分21秒，縮短率達77.1%。
- (C) 承保業務櫃臺：包括辦理加退保申請、欠費資料查詢、繳款單補列印、繳款、請求提供個人資料列印、投保單位新成立受理等業務。98年平均每件辦理時間約7分46秒。
- (D) 分期攤繳業務櫃臺：包括分期攤繳案件受理、分期繳款單列印、完成分期之繳款單繳款、健保IC卡立即更新、經濟

困難申請受理等業務。98年平均每件辦理時間約12分27秒。

B. 型塑專業經理人

推動「型塑健保專業經理人」組織再造工程，由齊一式的服務模式改革為專業經理人的專業導向服務模式，以顧客分群模式，提供投保單位更貼近需求之服務。將顧客分群管理，並透過分群監控系統的建立，讓服務更創新。此外導入績效責任概念，讓每位同仁的工作目標更明確。

C. 外籍人士單一窗口

針對外籍人士，提供健保各項整合性服務，包括加退保、停復保、IC卡申請與使用及國外醫療費用自墊醫療核退等諸多切身相關的權益事項說明，友善外籍人士洽公，建立良好的民間交流及國民外交。



圖2-1：外籍人士單一窗口服務情形

D. 機動性專案單一窗口

配合政策推動及專案業務需要，機動性成立專案服務單一窗口，以滿足顧客需求，疏解大量人潮。因應98年「菸品健康福利捐補助經濟弱勢民眾自付健保費」專案，聯合服務中心成立單一窗口共3櫃，支援6,597人次，服務24,640件。



圖2-2：「菸品健康福利捐補助」專案單一窗口設置情形

E. 整合性櫃檯 毋需取號一次完成服務

為落實「單一窗口全功能服務」之精神，自98年5月起，新增「保費查詢、開單繳費及開卡整合性櫃檯」，民眾不需取號，可直接於櫃檯保費查詢、開單繳費及開卡，並立即更新健保卡，多項服務一次完成。98年5至12月計有17,329人接受服務。



圖2-3：整合性櫃檯一次完成服務

(2) 【在地化服務 減少民眾奔波】

A. 轄區縣市都設有聯絡辦公室

本組於轄區四縣市設置豐原聯絡辦公室、沙鹿聯絡辦公室、草屯聯絡辦公室及彰化連絡辦公室，提供民眾在地化服務，以減少民眾舟車勞頓之辛苦。



圖2-4：中部四縣市聯絡辦公室

B. 「零距快易通」在地化服務

(A) 做法：擴大本組服務觸角，應用CTI（電腦、數位電話整合）技術提供e化就地服務，民眾因控卡無法順利就醫時，只要透過醫



圖 2-5：零距快易通現場作業示範情形

院與本組聯絡，民眾不需舟車奔波，即可快速排除就醫障礙，並可減少民眾先自費就醫再申請核退及醫療院所辦理自費費用核退及就醫給付補辦申報之繁瑣行政程序。

(B) **外界肯定**：本項創新服務深受外界的肯定，不僅榮獲總局自行研究特優獎，更獲得衛生署研究發展特優獎、及行政院第8屆金斧獎「零距快易通加值服務工作圈」入選獎，並平行推移至其他業務組。

(C) **效益**：目前合作院所有48家，98年服務件數合計9,791件，包括中斷131件、未加保2,546件、欠費7,470件、成功結案3,065件、繳清欠費16,197,562件、諮詢案件6,726件。

C. 投保單位分期申辦到府服務

結合實地訪查，提供投保單位免臨櫃分期申辦到府服務。計服務台中縣市共38家，彰化縣共22家，南投縣共8家。

D. 駐外聯絡辦公室提供「當日申辦，隔日領卡」服務

本組之製卡中心設於本組所在地，為提供聯絡辦公室受理現場申請健保IC卡之便捷製卡服務，開各業務組之先辦理「當日申辦，隔日領卡」服務，聯辦於受理後以快捷郵件寄送本組製卡，隔日一早寄回各聯辦供民眾現場領卡。讓民眾在地免奔波也可以得到快速製卡服務。98年共計受理35,603件。

E. 「山地鄉IC卡」宅急便

因工作型態與部落特性，轄區山地鄉居民申請健保IC卡，常有無法簽收及招領逾期遭退回之情形，本組自98年6月起試辦「山地鄉IC卡宅急便」在地服務，以提升山地鄉居民申請健保IC卡的便捷服務，山地鄉民眾如欲申請健保IC卡，可直接至該地區的鄉公所填寫「請領健保IC卡申請表」，並繳交相關工本費後，在約定時間攜帶證件前往公所領取健保IC卡即可。98年計服務22件。

F. 申辦健保IC卡 在地郵局可辦理

為拓展服務就在民眾身邊的服務理念，提供在地郵局窗口申請換補發健保IC卡服務，民眾如有需要，可就近至各地郵局辦理。98年計受理135,659件；另為縮短製卡時程，進行流程改善作業，由原受理當日統一派工隔日製卡，改為增加派工頻率每25筆即予以派工製卡並於當日下午下班前完成製卡，改善後製卡時程由3天縮短為1天。並於98年7月建置「郵局代收健保IC卡製卡

進度查詢」系統，民眾可以隨時掌握製卡進度，讓申辦IC卡省時、方便、迅速又貼心。

(3) 【跨業務窗口貼心服務】

洽辦多項業務 免重新抽號排隊：針對同時洽辦多項業務民眾，提供現場跨區業務貼心服務，由下一業務區櫃檯於櫃檯叫號器輸入原號碼指定叫號接續辦理，民眾不需重新抽號排隊，以節省等候時間便捷民眾洽辦業務；過號案件，亦以相同機制辦理，98年共計服務3,594人次。

一、服務流程

(一) 服務流程便捷性

2. 申辦案件流程簡化程度

在「用心」、「創新」、「溫馨」等三「T-L」之服務理念下，我們力行「分層分眾，創意服務」之思維。因此，在申辦案件流程簡化上，我們針對減少來客數、縮短等待時間及運用資訊進行流程改善之檢討，以提升現場服務績效。

(1) 【減少來客數重要作為】

A. 教育網頁

(A) **新投保單位知識服務專區：**為提高新投保單位申報資料的正確性，縮短申辦時間及對健保業務之熟悉與了解，特建置「新投保單位知識服務專區」，將重要訊息予以整合，以提供客製化的查詢暨學習服務，讓投保單位可以快速正確的取得服務。98年計有8,025人次閱覽使用。

(B) **公教人員知識服務專區：**本組為提供公教單位客製化的健保知識，經由電話諮詢及傳真問卷調查，收集最常洽詢之問題類型及其最期待獲得之健保知識，經歸納計有加保、轉出及退保、保費計算、投保金額、留職停薪、保費減免、網路申報、基本資料變更及IC卡、報稅證明、年度預開繳款單等10項業務。98年投保單位承辦人上網查詢點閱次數已達150,854次，有效減少投保單位來電洽詢量。

B. 線上申辦

為讓民眾不出門即可申辦健保事，本組自行開發線上申辦項目計22項：包括補發投保單位及個人繳費證明、補開個人及投保單位繳款單、英文在保證明、停保作業、投保單位分期申辦、

多憑證網際網路加退保作業、第六類保險對象出國停保、網路申請健保IC卡…等。98年總計服務人次達70,280人次。

C. 結合醫院簡化自墊核退流程

為提升自墊醫療費用核退效率，減少民眾文件申請之困擾，協調轄區醫院針對先行自墊費用就醫又因故未能及時於7日內辦理退費之民眾，於當月申報醫療費用之前皆可向就醫醫院辦理退費，以簡化民眾申辦作業，減少民眾抱怨。

D. 醫院代申請重大傷病證明

由醫院透過網路代辦重大傷病證明，可以免除民眾往返奔波。此外本組內部推動ET整合服務方案，透過E化通知醫院補件作業與電話語音與手機簡訊通知民眾辦理結果，提升整體服務效率，98年計受理通知39,585件。本組區域級以上醫院VPN申辦案件比率至98年12月已達成93%，每月減少臨櫃洽公人數達1,500人次以上，有效節省民眾洽公成本達14萬元以上。

E. 健保IC卡主動更新e化作業

為避免保險對象欠費經移送行政執行以扣薪處理者，因作業時差仍遭控卡造成就醫障礙，本組於98年4月建置「IC卡立即更新e化作業」系統，定時篩選符合開卡名單，並主動提供開卡服務，有效縮短作業流程，減少來電量及民眾抱怨。98年主動更新服務2,827人次。

(2) 【減少等待時間重要作為】

A. 健保預約 洽公零等待

為減少現場洽辦業務民眾之等候時間，於本組全球資訊網建置中英文版「健保預約服務系統」，民眾可依需求預約洽公時段、洽辦業務項目及洽辦地點(聯服或各聯辦)，提供便民服務新選擇。98年計有3,749人次利用。



圖2-6：健保預約服務洽辦櫃臺

B. 醫事機構特約 預約隨到隨辦

為便利負責醫師並配合其於方便時間簽約，提供線上24小時預約登錄服務，供院所自由選擇簽約時段。系統設有預約成功

回饋機制，並提醒應攜帶之證件及物品，深獲好評。98 年度計有 283 家次利用。負責醫師親簽率 100%；另因檢送資料齊全，補件率低，一次完成簽約率亦為 100%。

C. 公告「聯合服務中心最適洽公時段」

為有效紓解尖峰時間人潮，以小時為單位，於聯合服務中心大廳及全球資訊網按季公告「聯合服務中心最適洽公時段」，依各時段的取號人數多寡依序排列，供洽公民眾依個人洽辦時間及各時段服務人數，做為洽公時段的選擇。



圖2-7：「聯合服務中心最適洽公時段」公告情形

D. 建置「健保IC卡現場管控作業系統」隨時掌握卡片流向

為充分掌握健保IC卡發放流向，特建置「健保IC卡現場管控作業系統」，包括領卡、入庫、查詢、暫存卡及庫存列印等功能，大幅縮短每日盤點時間，由每日盤點作業時間30分鐘，縮短為15分鐘，縮短率達50%。另系統可隨時追蹤卡片流向，方便本分局調卡作業，以縮短現場申辦未於當日領卡之民眾他日領卡等候調卡時間。

E. 建立「聯合服務中心支援方案」

為縮短洽辦案件等候時間，建立收入面各組室合作及支援機制，於上午10：30~12：00及下午2：30~4：30尖峰時段，如等候人數承保櫃檯等候人數上午達35人、下午達45人及IC卡30人時，即啟動支援機制。98年啟動支援1萬5,098次，平均等待時間為11分49秒。

(3) 【善用小組力量及e化作業 縮短申辦時間】

A. 健保IC卡流程再造

為提供保險對象辦理健保IC卡的便捷程序，本組組成改善小組積極研究簡化健保IC卡的作業流程，以提升服務品質。亦提供多元的健保IC卡申請管道，滿足不同保險對象族群的申請方式，

並擬定包括實施IC卡「一站到底」作業、現場「IC卡發放管控資訊化」作業、身分證件影像拍攝作業及建置氣送式輸送帶等有效對策，使健保IC卡的各項服務更臻完善，98年滿意度為93.5%，比97年的87.1%，提升6.4%；IC卡平均服務時間由原先的64分鐘縮短為98年平均的17分55秒，縮短率72.0%。

B. 套表服務快又準

為縮短民眾填表時間及正確率，積極研發套表服務取代書表填寫，讓民眾申辦免填表，資訊提供正確百分百。計提供健保IC卡申請表、第一類單位承保申報表、第六類承保業務申報表、分期攤繳、個人投保紀錄相關表格及菸品健康福利捐補助申請表單等6大類21細項申報表，統計98年E化作業後套表總量，累計節省服務時間22,351小時。

C. 印鑑調閱數位化

建置數位化印鑑系統，將特約醫療院所合約大小印鑑掃描至系統平台，醫療院所申請安全模組或資料變更等業務可逕於線上查詢核對。調閱檔案，核對印鑑時間自實施前每件約須10分鐘，至線上查詢系統約30秒鐘，平均每件節省9.5分。

D. 投保單位繳清欠費一員工健保IC卡立即更新無時差

為避免投保單位已繳清欠費，但因作業時差資料未立即更新影響員工就醫，建置「投保單位欠費一員工健保IC卡立即更新整合作業」系統，以達資訊更新立即化。查詢時間由原30秒縮短為12秒，98年1至12月計快速更新投保單位4,044家、保險對象67,655人。

E. 「健保IC卡效期查詢」資訊化 自墊核退效率佳

民眾因健保IC卡遺失申請補發逾院所退費時限，申請自墊費用核退，本組受理後須查詢健保IC卡製卡時效，做為是否同意核退之判定。為縮短自墊醫療費用核退處理時效，於98年5月建置「IC卡有效卡查詢」系統，讓查詢作業由每隔1至2週批次會辦承保窗口查詢，縮短為線上即時查詢，大幅縮短核付時效，由實施前的7天，縮短為當天即可完成。

F. 「健保IC卡首發查檢系統」提升曾加保外籍員工再製卡服務

投保單位聘僱外籍員工，代申辦健保IC卡時，因不了解該員工之前是否曾經受僱參加健保，故均未繳交工本費200元，而逕以「尚未首發」郵寄申請健保卡，造成退件繳費、重新申請、

製卡時間延長等困擾。「健保IC卡首發查檢系統」的建置，讓投保單位在申辦前先自行查詢是否為「已有製卡紀錄」或「卡片庫存中」，並以正確方式代申辦，有效縮短製卡時間由9天縮短為5天。98年查詢2,645筆，其中非屬「尚未首發」計1,564筆，有效節省等候領卡日6,256日，節省查詢及退件處理時間78.2時及郵資78,200元。

G. 善用小組力量 集思廣義 徹底檢討作業流程

為再有效縮短服務時間，98年3月特成立縮短「IC卡」及「分期攤繳」櫃檯處理時間改善小組，檢討並嚴訂最佳作業程序，提出有效對策「基本資料變更改由二線人員協助處理及直接鍵檔」、「建立分期攤繳作業流程」及「逾5年時效協商技巧」等標準化作業流程，改善後「IC卡櫃檯」平均處理時間由4分43秒，縮短為4分6秒，縮短率達13.1%。「分期攤繳櫃檯」由15分55秒縮短11分6秒，縮短率為29.2%。

一、服務流程

(一) 服務流程便捷性

3. 申辦案件書表減量程度

民眾申辦業務時，常為審核及身分認證需要，須檢附諸多證明文件，造成民眾不便，增加補件之困擾，對弱勢民眾而言更是難為。為提升民眾申辦業務的便利度，我們積極朝開發跨機關資料運用、e化申辦等便民作為而努力，以強化簡證便民作為。98年使用跨機關電子閘門資訊之分享運用案件為74,176件，比97年35,501件，成長108.94%。

(1) 【跨機關（單位）資訊運用 書證謄本免檢附】

A. 主管機關證明 跨機關查詢免補件

投保單位辦理成立、變更基本資料，缺附主管機關證明文件，本組藉由「商工登記資料公事查詢系統」或「財政部稅務入口網營業登記公示查詢系統」主動查詢資料，免除民眾補件困擾，98年查詢案件2,651件。

B. 自墊費用核退 主動查詢免檢證

民眾辦理國內醫療費用自墊核退案件，利用本組現有之資料檔或跨機關查詢，減少民眾檢附書證，如保費繳交證明、健保卡毀損證明、入出境證明等。98年服務件數計8,196件。

C. 運用戶政閘門 方便弱勢外籍配偶設籍前申辦健保費補助

利用內政部戶政電子閘門系統、承保二代減免資格管理系統及二代醫療管理系統，協助符合弱勢設籍前外籍配偶及弱勢申請菸品健康捐健保費補助，免附身心障礙手冊、重大傷病證明及戶政資料，98年計協助403件。

(2) 【發掘個案主動協助辦理 民眾免申請】

申請核退醫療費用 主動沖抵保費：核退醫療費用沖抵保費明細，承辦人主動列印沖抵保費明細隨核定案件寄送，民眾免申請。98年度計辦理724件，費用1,588,478元。

(3) 【主動尋求跨機關協助 便民服務真感心】

A. 服刑資料 主動聯繫監所代申請

民眾至現場洽公辦理加退保業務，漏未攜帶保險對象服刑資料，本組主動與監所聯繫，於現場傳真代為申請，免除民眾返回取件之不便。98年代辦443件，比97年396件，成長11.8%。

B. 運用國民年金補助個案名冊 主動辦理保費補助

運用內政部國民年金補助個案名冊，主動辦理菸品捐健保費補助，民眾免申請。98年計有民眾88,679人接受補助。

C. 與國稅局合作 主動協助家戶財稅資料申請

民眾至現場申請菸品捐健保費補助，依規定需檢附家戶財稅資料，未檢附者本組主動協調中區國稅局，由本組定期向該局申請比對，以減少民眾奔波。另為擴大服務，建議本局承保組可運用跨機關資訊逕為比對，因此自98年12月起民眾申請即無須檢附家戶財稅資料，計受惠民眾達66,311人。

(4) 【跨機關電子閘資料運用範圍廣 受益民眾多】

A. 戶政閘門

使用於保險對象未提供相關證明文件時，確認其戶籍資料、姓名、身分證號變更、婚姻狀況、除（設）籍日及死亡日。98年計使用31,920件。

B. 勞保閘門

使用於查證保險對象勞保投保金額、日期及勞保和健保投保金額是否一致。98年使用2,381件。

C. 入出境電子資料平台

使用於查詢保險對象入出境紀錄。98年使用37,803件。

D. 外籍與大陸配偶資料庫

使用於查詢渠等入出境紀錄、基本資料、婚姻狀況，及台籍配偶婚姻狀況…等。98年使用2,072件。

E. 「商工登記資料公示查詢系統」暨「財政部稅務入口網營業登記公示查詢系統」

使用於投保單位辦理成立、變更基本資料，缺附主管機關證明文件時，免除民眾補件困擾，98年查詢件數合計2,651件。

(5) 【自行開發資訊共享平台及系統 提供跨機關認證服務使用】

A. 預防保健查詢系統

為減少民眾因為健保 IC 卡損壞、遺失換卡或院所未寫入導致受檢權益受損，及避免重複受檢，浪費醫療資源，醫療院所可透過本系統直接查詢保險對象預防保健利用情形及是否符合受檢資格，免除重複受檢情形。經統計 98 年共 100,445 人次使用。

B. 健保 IC 卡首發查檢系統

建置「健保 IC 卡首發查檢系統」，訂定管理辦法，提供投保單位透過權限申請核發及認證使用。98 年投保單位透過認證後共查詢 2,645 筆。

C. 醫療群會員收案查詢系統

提供醫療群查詢會員被收案之情形，避免重複收案；也提供會員查詢參與醫療群診所及合作醫院地址和電話，做為相關就醫參考，經統計 98 年共 8,312 人次使用。

D. 弱勢個案通報系統

對於無力繳納健保費又不符低收入補助條件的邊緣戶，本組建置弱勢個案通報系統，包含受理、訪視、後續處理情形回覆、追蹤、管理、統計等，以資訊化作業提升工作效率。錄案轉介至各公益團體或經由本組愛心捐款審核後，由公益團體或本組愛心捐款協助代繳部分或全部健保費。98 年協助個案共 777 件，使用次數為 4,415 次。

一、服務流程

(二) 服務流程透明度

1. 案件處理流程查詢公開程度

承辦資訊愈透明，可以提高民眾的認知；也可以激發同仁責任心，提升行政效率。因此，我們勇於面對挑戰，務必讓民眾充分了解作業程序，有問題時一定可以找到諮詢的對象。提供了現場、電話、

書面、電子郵件及傳真、網路、PDA、MSN、SKYPE等多元查詢管道，方便民眾即時查詢，並積極改善申辦案件處理時效，以提升為民服務績效。

(1) 【全球資訊網公布「申辦資訊」全都露】

A. 網頁提供「申辦資訊查詢」

於本組全球資訊網提供各類申辦流程、時程、應備文件、人員、電話，同時還能進行線上滿意評分，有效提升服務透明度。截至98年12月底止，瀏覽人次達28,225人次。

B. 網頁建置「業務分機查詢系統」

「業務分機查詢系統」可依身分、業務別查詢，便捷民眾查詢承辦人員聯絡資訊。98年計有1,223人次使用。

C. 網站內頁 都有諮詢電話

民眾上網瀏覽健保資訊如需諮詢時，於網站各內頁中，即可查到承辦人員分機或諮詢電話，減少總機轉接等候，承辦資訊公開透明。

D. 醫療品質全都露

為激勵醫界更努力提升個別院所之醫療服務品質，讓民眾於就醫前能獲得必要的資訊，本組於全球資訊網提供18項醫療院所品質指標查詢。98年查詢人次計有6,192人次。

(2) 【預約（查詢）服務 主動提供案件申辦資訊】

A. 健保預約服務系統

為減少至現場洽辦業務民眾之等候時間，於本組全球資訊網建置民眾洽辦業務預約系統，民眾可依需求預約，系統會主動顯示預約日期、時間、服務項目、號碼、洽辦地點、洽辦櫃檯號碼、應備文件並有空白相關表單供下載填寫使用，並可列印，各項預約案件承辦資訊一目瞭然，方便預約民眾洽公。包含平日及週末，98年共3,749人次使用本項服務。



圖 2-8：健保預約服務系統網頁畫面

B. 醫事機構特約預約服務系統

為便利負責醫師並配合其於方便時間簽約，提供線上 24 小時預約登錄服務，供院所自由選擇簽約時段。系統設有預約成功回饋機制，除確定畫面顯示簽約時間外並提醒應攜帶之證件及物品。如院所留有 e-mail，系統並將主動寄發前開訊息至院所 e-mail 信箱中。98 年度計有 283 家次預約。

C. 郵局代收健保IC卡製卡進度查詢系統

凡在轄區郵局窗口申請健保IC卡，本組會於繳費收據註明製卡進度查詢系統網址，民眾自交易日起算第3日，即可以利用該系統查詢申請案件製卡進度，以透明政府施政與服務。自98年7月正式上線，累計至12月，共有301筆查詢紀錄。



圖2-9：「郵局代收健保IC卡製卡進度查詢系統」網頁畫面

(3) 【現場承辦資訊公開】

A. 聯服中心承辦資訊公開週知

聯合服務中心受理業務均於現場大廳公布服務項目、應備文件、流程及作業完成時間等承辦資訊。

B. 「為民服務手冊」提供承辦資訊

編印「為民服務手冊」，提供承辦資訊，方便民眾索閱。

C. 「健保樂透機」承辦資訊一目瞭然

建置多媒體互動行銷機，提供承辦資訊，進行現場服務導覽。



圖 2-10：「健保樂透機」機體外型及服務畫面

(4) 【多元查詢管道 所有族群都顧到】

A. 現場詢問

民眾親臨洽公場所，可透過承辦人員洽詢案件辦理進度。

B. 電話

本組設有免付費電話0800030598，及承辦業務分機，提供民眾即時查詢案件進度，透過直接溝通，更能完整提供案件辦理情形。

C. 書面、電子郵件及傳真

民眾可函送、e-mail或傳真申請書表至本組查詢案件辦理進度，承辦人於收到後會即時回復。

D. 全球資訊網 (<http://210.69.65.1/index.php>)

網頁建置多元查詢系統，提供完善進度查詢服務，例如：郵局代收健保IC卡製卡進度查詢、重大傷病證明申請進度查詢、民眾意見信箱、民眾就醫申訴進度查詢、自墊醫療費用核退辦理進度查詢等5項進度查詢服務。全網站98年共瀏覽1,227,414次，其中41.6%為新增訪客，達450,652次。

E. VPN 線上查詢

為確保健保局與醫事服務機構之溝通通暢且資訊安全，特建置VPN封閉網路，提供醫療院所專屬管道，透過此管道可進行醫療服務指標查詢、IC就醫上傳檢核結果查詢、預防保健受檢紀錄查詢、申訴案件處理、高就診個案雙向溝通、家醫整合照護、疾病管理資訊、西醫基層總額分科管理、醫院醫療費用透視查詢系統、重大傷病證明辦理進度查詢等服務。

F. 新增PDA查詢管道

配合現行民眾使用習慣，本組特建置PDA族群適用的畫面及功能，提供該組群不受時空限制，隨時查詢有關本組業務案件辦理進度，計提供6項PDA查詢。

(A) 洽公等候人數：民眾可以利用網路查詢聯合服務中心等待人數即時情況，包括項目「健保IC卡申請」、「承保業務」、「醫療業務」及「分期業務」等4項，提供「目前等候人數」、「平均每件處理時間」及「預估等候時間」等查詢，便利民眾洽公。

(B) 民眾就醫申訴進度查詢：民眾可利用申請之案件編號、姓名或身分證號等三項條件擇二輸入查詢。為確保申訴人資

料安全，系統只提供查證目前處理流程，含錄案、行政處理、查證及調閱病歷、專業審查及處理完成並回覆等階段訊息，另提供本組連絡電子信箱與電話以利民眾洽詢。

- (C) **院所新特約預約查詢**：醫療院所可利用院所代號、預約審核碼等二項條件輸入查詢簽約預約時間。為確保醫療院所順利簽約，另提醒簽約時應攜帶之證件與物品，並提供分局連絡電子信箱與電話以利洽詢或異動。
- (D) **重大傷病證明申請進度查詢**：民眾可利用身分證字號與重大傷病證明申辦案件受理編號，透過PDA查詢案件受理狀況與核定結果。
- (E) **健保IC卡首發查檢系統**：因投保單位聘僱的外籍員工，於入境後，投保單位會代為辦理健保IC卡，但因外籍人士前曾來台工作於不同受雇單位，惟投保單位均以首次發卡申請，則退件請投保單位至郵局辦理申請並繳交工本費。申請使用權限者計189家投保單位。
- (F) **健保預約服務**：建置「健保預約服務系統」，供重大傷病卡申請、自墊醫療費用核退、IC卡申請、欠費分期、加退保其他承保案件等5種業務預約服務。民眾可依需求預約洽公時段、洽辦業務項目及洽辦地點(聯服或各聯辦)，依預約時段前來洽辦業務，不須等待，提供便民服務新選擇。

G. 新增MSN及SKYPE查詢管道

由電服中心專人負責，提供服務快易通，線上即時答諮詢服務，暢通諮詢管道，又可以節省民眾通話費。啟動以來，msn部分截至98年12月31日止，新增至連絡人清單為388人，留言使用部分為157通。

(5) 【嚴控時效加速案件處理】

A. 建立公文案件辦理時效管理機制

公文系統每日定時自動查檢逾期未辦結案件，並透過 e-mail 通知案件承辦人及所屬科長；另針對一般公文逾 15 日、陳情案件逾 2.2 日及爭審案件逾 10 日以上填報異常分析報告，並研擬預防矯正措施。98 年平均辦理日數一般公文為 1.09 日、陳情案件為 1.85 日、爭審案件為 1.62 日。

B. 民眾就醫申訴案件辦理時效管理

除新增系統進度追蹤功能，申訴受理案件 3 日以上未結案系統

自動稽催承辦人並通知申訴人外，另每月以請辦單對於 15 日未辦結案件進行稽催。

一、服務流程

(二) 服務流程透明度

2. 案件處理流程主動回應程度

民眾在申辦案件或意見反映後，總是希望第一時間得到回應，免除不明狀況下等待的不安，為此，我們要求同仁承辦主要申辦案件或意見反映，必須於「受理收件」、「辦理或核定完成」、「未完成逾期」時完成主動通知及確認工作。讓民眾充分了解案件辦理情形。

(1) 【建置「主動通知功能系統」】

A. 網路申辦健保IC卡

網路申辦IC卡，申請人完成申請手續後，系統自動依申請人所留存之E-MAIL信箱，發出「已受理換發健保IC卡」通知；製卡完成後，系統自動E-MAIL發出「健保IC卡已製妥」通知，並於通知中告知顧客掛號號碼並留意近日的掛號郵件。98年已發送「已受理換發健保IC卡」及「健保IC卡已製妥」訊息各56封。

B. 醫院代辦重大傷病證明

醫療院所可由VPN線上協助民眾申請，並可即時查詢受理進度與審核結果。另核定結果本組當天即透過書面及電話CALL OUT通知被保險人。平均案件只要2日即可結案，服務效率深獲認同。98年計電話語音通知14,266件。統計本組98年度電話語音通知(CALL-OUT)外撥成功率平均約為80%。另為提供更多元的通知服務，降低通知成本，自98年12月起增加手機簡訊通知服務。

C. 就醫申訴系統

民眾透過就醫申訴諮詢e點通系統申訴，系統會自動回傳到申訴者mail，告知案件傳送成功；亦可透過企業網站>民眾就醫>民眾就醫服務網>民眾就醫申訴諮詢專區之申訴處理進度查詢處理進度。98年度計使用2,341人次。

D. 醫療院所新特約預約系統

系統設有預約成功回饋機制，除確定畫面顯示簽約時間外並提醒應攜帶之證件及物品，98年度計受理通知283家次。

E. e-mail 意見信箱

系統受理民眾來信之同時，即自動發送確認信件，另該案件若逾期未辦結，系統亦會於限辦日次日主動寄發案件進度通知信，以利民眾能掌握案件辦理情形。98年受理確認信共發送2,251件，主動寄發案件進度通知信共發送193件，民眾電子郵件辦理結果均會以公文、電話或電子郵件等方式予以回復。

F. 個人申請補發繳費證明

被保險人透過網際網路「個人申請補發繳納保險費證明作業系統」申請補發者，於受理登記時即出現確認受理訊息。申請案件於次工作日依通訊地址執行批次列印及寄發作業，並於作業完成後以e-mail通知辦理結果。98年共受理814件，均於受理時即通知受理完成；完成時，對於有留信箱之568件，通知辦理完成。

G. 第一類申訴檢舉案件

接獲案件後依來源不同以電話、e-mail 或發函方式通知申訴者，讓申訴者在第一時間知道其申訴之案件已被受理。截至98年底主動通知209件「收錄案件通知函」，另「案件完成通知信」發送209件，逾期通知信發送6件。

(2) 【攸關民眾權益 主動辦理通知與關懷】

A. 符合住院部分負擔核退 主動通知

每年6月本組主動通知去年住院部分負擔費用超過上限符合辦理核退條件之保險對象，並寄發申請書及填寫說明，促其限期內辦理完竣，以保障權益，98年約1,100件。

B. 「經濟弱勢個案電訪關懷員」服務

針對輿情反映等經濟弱勢個案，隨即以簡訊、電話委請志工、村里長進行家訪，主動關懷、協助民眾渡過困境。98年計訪視232人，其中50人同意本組補寄資料或親至本組辦理。

C. 主動發掘個案 積極介入關懷 確保就醫無礙

為主動協助經濟弱勢民眾，解決就醫障礙及減緩保費負擔，啟動「主動關懷經濟弱勢民眾專案」，除整合原有案源，針對曾辦分期尚有欠費、高齡中低收入戶、兒童補助等個案，主動篩選、通知輔導，並建置「主動關懷案件管制系統」落實輔導成效。98年計主動列管398件，輔導完成菸捐補助384件。

二、機關形象

(一) 服務場所便利性

1. 洽公環境適切程度

提供民眾舒適、安全、清楚、效率、親和的洽公環境是我們的責任。秉持這個信念，自健保開辦以來，我們歷經了多次的環境與組織再造：如聯服中心由舊大樓的3樓遷移至新大樓1樓、製卡中心由3樓搬遷至1樓；成立自主小組進行作業流程改善.....等。為的只是要給民眾最好洽公環境。我們的努力也深獲鄉親的認同，98年洽公環境滿意度達93.6%。

(1) 【洽公環境民眾滿意】

本組每年針對現場洽公民眾辦理2次滿意度調查，98年整體「洽公環境」平均滿意度為93.6%，其中「環境明亮舒適」滿意度93.85%、「服務櫃檯及人員標示清楚」滿意度93.8%，及「完整業務說明及填寫方便」滿意度93.25%。

(2) 【環境美化兼顧環保與愛心】

A. 環境5S運動

辦公環境整潔大家一起來，每月辦理「環境5S運動、環保暨消防安全競賽」，針對環境5S-整理、整頓、清掃、清潔及紀律、環境保護、垃圾分類與資源再利用、節能減碳、消防安全等項目落實執行，並獲台中市辦公室做環保特優單位殊榮。

B. 建置員工文藝光廊

於本組10樓會議室走廊建置局史資料及同仁藝文作品展示藝廊，不定期更新同仁藝文作品，提供與會來賓美的饗宴，也提供同仁專長揮灑舞台；更展現關懷弱勢的愛心，同仁捐贈藝文作品，義賣所得歸屬愛心基金，協助弱勢民眾繳納健保費。

C. 藝術品展覽提升美感

訂有「藝術品展覽管理辦法」，廣邀文藝各界名人襄助，提供藝術品於聯服中心展覽，以美化洽公環境，提升顧客及同仁的美感經驗與陶冶性情。並配合展期設計精美行銷書卡，宣導本組優質服務措施。自98年9月開展以來深受好評。



圖 2-11：聯合服務中心油畫展覽

D. 清淨家園全民運動

為落實「清淨家園全民運動」，發動同仁每月2次辦公廳舍及周邊50公尺之大掃除清潔工作，提供民眾舒適、整潔之洽公環境，有效提升環境品質及本組之形象。98年1至12月共辦理24次。

E. 辦公環境植栽綠化

於大樓中庭植栽綠化設計，1樓聯合服務中心盆栽擺設，提供明亮舒適洽公環境。

(C) 【標示明確雙語化】

A. 設施雙語標示

公共服務設施均以符碼化標示，且採中、英文橫式書寫對照方式製作，方便民眾及外籍人士洽公。

B. 申辦流程公開

於一樓聯合服務中心醒目處懸掛申辦業務流程圖及必備文件。

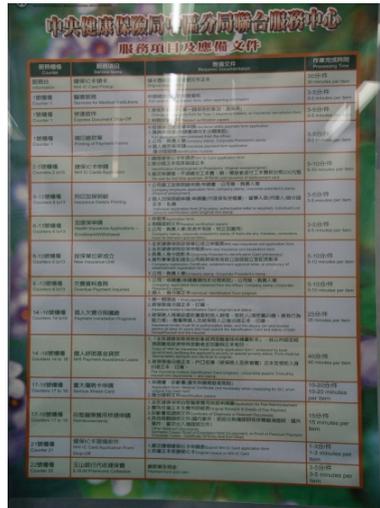


圖 2-12：申辦流程公開及設施雙語標示，方便洽公民眾

C. 樓層配置標示明確

於大門入口處、樓梯間、電梯內標示「樓層配置圖」，梯廳標示「樓層位置平面及逃生路線圖」，走道標示組室、洗手間等標示牌。

D. 路標清楚一路通

為便利洽公民眾前往，經實地勘查，於重要路口設有明顯指示牌共10面，並於本組大門口警衛亭設置機關標示牌1面。



圖 2-13：重要路口路標指示牌

(3) 【洽公動線客製化】

A. 聯合服務中心服務集中

為便利民眾申辦各項健保業務，於1樓成立聯合服務中心，集中設置醫療、IC卡、承保、分期及繳費等服務窗口，民眾洽公省時又省力。

B. 製卡中心搬遷，減少遞送時間

考量製卡的便利性，95年9月將原本設置於3樓的健保IC卡製卡中心，遷移至1樓，與聯合服務中心結合，減少2個樓層間文件的遞送，便利健保IC卡的收件及取件作業，縮短製卡時間。

C. 健保IC卡流程再造

96年底成立自主小組，進行健保IC卡動線改善，建置氣送式輸送帶，整合服務台、櫃檯、工本費收取櫃檯、製卡派工區、製卡中心等服務點。改善後作業動線由原10條簡化為5條即可完成作業，讓民眾申辦更便利。本改善作業深獲外界肯定，榮獲第21屆全國團結圈活動競賽「優秀獎」。

D. 顏色導引明確

為方便及正確導引民眾至聯合服務中心業務洽辦櫃檯，於地面鋪設彩虹導引線，提供顏色導引服務。



圖 2-14：彩色導引線，提供正確導引

二、機關形象

(一) 服務場所便利性

2. 服務設施合宜程度

在服務設施的妥適與完備性方面，除了提供應有的核心與一般設施外，針對設施均備有使用說明及定期維護管理，以確保安全及品質。更積極研擬替代性創意服務設備，做到服務、環保都兼顧。

(1) 【核心設施一應俱全】

A. 設置無障礙空間

相關設施包含愛心服務鈴、斜坡道、專用盥洗室、停車位及無障礙電梯。除本組備有停車位外，並向台中市政府申請於本組前道路設置殘障停車位。



圖2-15：無障礙空間設置情形

B. 聯服中心設計貼心

於1樓建置聯合服務中心，包含服務台、櫃臺、等候座椅、盥洗室。櫃臺均採低矮櫃方式設計，方便服務人員與民眾面對面溝通，提升親民形象。

C. 申辦叮嚀、書寫範例俱全

建置申辦書表書寫台，備有申請表單及書寫中英文範例5種，並備有「業務小叮嚀」紙卡10種，提供必要申辦訊息。



圖2-16：業務小叮嚀及書寫範例圖例

D. 志工服務、影印免費

服務台設置志工提供申辦服務協助、並備有影印機，提供文件免費影印。

E. 設有快速照相設備

於1樓設置快相機，提供民眾快速照片之服務。

F. 「資訊機」提供即時資訊

設有「公共服務資訊機」，提供民眾即時上網、利用IC卡查詢及更新相關資訊。

(2) 【一般設施符合需求】

A. 貼心設施很周全

提供貼心服務設施，如老花眼鏡、血壓測量機、哺乳室、飲水機、書報雜誌、健保中英文宣導資料，愛心傘等。並配置志工，即時提供協助。

B. 定期維護確保安全

各項行政設備，均備有使用方法說明，並指定專人管理，定期維護檢測，確保設施安全及品質。

(3) 【客製化服務設施】

A. 溫馨相談室增進和諧

針對較複雜須進一步處理之案件，聯合服務中心設有相談室，提供民眾溫馨之洽談空間，舒緩民眾的情緒，增加洽談雙方和諧，以有效解決民眾之問題，98年計有效處理案件65件。

B. 檔案閱覽資訊透明

設置舒適之檔案應用閱覽室，提供民眾現場或網路預約檔案閱覽服務，方便民眾閱覽、抄錄及應用檔案資料，本組並榮獲第5屆金檔獎殊榮。

C. 攜兒洽公也方便

設置兒童遊戲室，提供童書等友善設施，便利攜帶幼兒之洽公民眾。

D. 健保福袋資訊豐富

針對外籍顧客提供健保福袋，內含健保權益手冊、相關服務說明及申辦表單等資訊，強化宣導便民服務措施及重大施政內容。

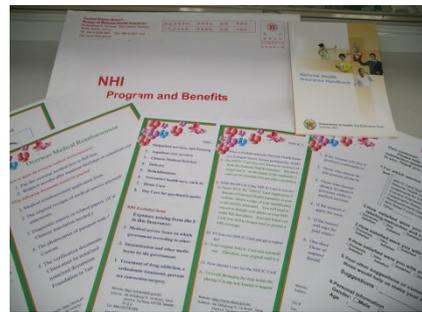


圖 2-17：健保福袋資訊豐富

(4) 【替代性創意服務設施】

A. 套表服務省時正確

研發套表服務取代書表填寫，以簡化民眾填表手續及節省協助民眾填表之服務時間及正確率。計提供健保IC卡申請表、第一類單位承保申報表、第六類承保業務申報表、分期攤繳及個人投保紀錄相關表格等6大類21細項申報表，98年有效節省時間約22,351小時。

B. 「IC卡得來速」免下車服務

針對至聯合服務中心辦理健保IC卡，因有他務要處理須先行離開之民眾，提供免下車領卡服務，民眾只需於到組前10分鐘來電告知領卡者姓名及車號，服務人員會將已製好的健保IC卡送至大樓外，省時又便利。98年計提供服務103人次。

C. 「非上班時間領卡」時間不受限

滿足上班族領卡之不便，對已現場申辦健保IC卡又無法於上班時間領卡之民眾，只要主動告知須於非上班時間領卡，則可於當日下午下班時間隨時至本大樓警衛台領卡，時間彈性與便利性十足。98年計提供服務42人次。



圖2-18：「IC卡得來速」免下車服務及「非上班時間領卡」宣導海報

D. 氣送取代人工 讓申辦健保卡文件遞送高效率

於聯合服務中心建置氣送式輸送帶傳遞健保IC卡申請表及製作完成之IC卡，並調整派工頻率及密度即每5筆即時派工，有效縮短傳輸及等待時間。由原人工傳遞每件3分鐘縮短為1分鐘，98年計受理製卡101,986張，節省文件傳遞時間達3,399.5小時。

(5) 【彰顯環保友善行為服務設施】

A. 證件拍攝、免黏貼

服務台設置證件拍攝機，並開發程式與櫃檯連結。民眾辦理健保IC卡換補發時，經由證件拍攝，取代以往檢附證件影本，有效減少碳粉消耗與紙張使用，提升環保作為。98年計受理10萬1,986件；服務台處理時間，由原3分鐘縮短為30秒，累計縮短服務時間達4,249.4小時；節省事務及倉儲費9,546元。



圖2-19：證件拍攝機，拍攝證件免影印

B. 大表變小表 減碳做環保

響應愛地球，進行表單檢討，將原以大型印表機印出大於A3規格的報表，改以小型印表機以A4規格雙面列印，以達節能減碳。98年修正表單「保險對象加保紀錄明細表」及「投保單位保費計算明細表」2種。

C. 「健保 IC 卡申請表單電子化」

本組為提升聯合服務中心現場申辦健保IC卡業務之服務效率，落實推行無紙化之環保政策，建置「健保IC卡申請表單電子化作業系統」，以照片掃描及採數位板簽名方式，結合照片檔及簽名檔於健保IC卡電子表單，民眾於申辦過程除以數位板簽名外，不需填寫任何資料。表單電子化後，作業全面無紙化，省卻紙本掃描歸檔作業時間及倉儲空間，落實節能減碳環保政策，並有效縮短健保IC卡申辦整體服務時間。自98年10月6日試辦「IC卡申請表單電子化」雙軌作業，統計整體服務時間（櫃台服務時間+等候製卡時間）由改善前的12分50秒（98年1至9月平均值），縮減為10分12秒（98年10至12月平均值），縮短158秒。



圖 2-20：健保 IC 卡申請表單電子化作業示意圖

二、機關形象

（二）服務行為友善性與專業性

1. 服務親和程度

本組聯合服務中心97年月平均洽公人數達25,564人次，在服務的滿意度上，隨為著民眾意識的抬頭及對服務品質要求的嚴苛，仍有改善的空間。因此，我們善用資訊化再造作業流程，做到積極回應民眾便捷快速有效的服務需求；更積極推動微笑運動，落實微笑品質，提供民眾更親和的服務。

(1) 【強化訓練 親和服務百分百】

A. 積極推動服務品質提升計畫

落實「聯合服務中心暨聯絡辦公室現場服務品質提升計畫」，訂定臨櫃服務開始及結束標準用語、推動微笑服務運動，並加強情境模擬訓練，相互演練指正，以提升同仁與民眾之應對禮儀。98年1至12月，計實施47梯次，有152人次參與。

B. 定期辦理志工教育訓練

每年針對志工辦理2次服務禮儀教育訓練，原集中於本組辦理，98年聯辦志工改由輔導員分赴各地聯絡辦公室辦理，計辦理16場，整體平均出席率 81%，較97年平均出席率61%，增加20%；98年志工訓練整體感覺滿意度為99.7%，較97年平均滿意度94.7%，增加5.0%。

(2) 【推動評核激勵制度 有效激發工作士氣】

A. 自辦民調 提升同仁服務敏感度

每年針對臨櫃同仁及志工辦理2次聯合服務中心滿意度調查，民眾對志工的服務深表肯定，98年志工平均滿意度為97.1%，較97年成長3.8%。

B. 微笑服務 評核不馬虎

針對臨櫃服務同仁，每週不定期由二線成員進行微笑服務評核，成績低於80分以下者，另行指導演練，以提昇服務品質。98年平均成績92.3分，尚無須接受指導同仁。

C. 滿意服務 即時回饋

聯服中心設置滿意單投遞箱，讓民眾即時表達接受服務的感受。針對滿意單投遞比率偏低同仁，予以實務作業分享及教育訓練；投遞比率高之同仁擇優獎勵。98年滿意單投遞比率平均為44.6%，較



圖 2-21：滿意單投遞箱，表達接受服務之感受

97年(33.4%)，增加11.2%。

D. 禮貌楷模 民眾票選

定期辦理「聯合服務中心禮貌楷模選拔」，由洽公民眾進行票選優秀服務人員，獲選同仁於聯服中心公布並由組長授獎，以提升同仁砥礪風氣。

(3) 【主動引導 驚喜服務】

A. 主動查檢 顏色導引

設置服務台主動協助民眾查檢證件及告知作業程序。並設置彩虹導引線，有效引導洽公民眾申辦業務，大幅提升服務效能。

B. 走動服務 傾聽民意

由專員參與改善服務品質專案，於聯合服務中心尖峰時間以走動式服務，即時瞭解民眾需求，協助解決問題。98年計有185人次參與。

C. 每日晨呼 活力十足

推動晨呼運動，聯合服務中心全體同仁於每日上午8:30分，由管理人員帶領面對民眾晨呼「用心服務，加油！」，充分展現整體服務紀律與服務活力，深獲民眾好評。

D. 頭家來店慶生及新年禮

櫃檯服務人員受理案件時，如發現當週為洽公民眾之生日時，隨即奉上生日來店禮；於新年期間，則發送新年宣導小禮。民眾備感驚喜，均表示有創意，夠貼心。98年計有430人收到生日禮物。



圖2-22：頭家來店慶生及新年禮致送情形

(4) 【多元測試機制 落實電話服務】

A. 神秘客測試成績好

總局每年委請SGS公司依研考會訂定之「電話禮貌測試量表」，以神秘客方式辦理電話禮貌測試，測試結果列為各業務組為民服務績效評比。98年測試結果為100分，列屬各組第1名。

B. 自辦測試月月不間斷

訂定「中央健康保險局中區分局電話禮貌測試辦法」(附件1)，委由社區志工按月協助電話測試，針對成績低於80分者，次月重複測試；低於90分者，轉請提報改善對策；高於95分之電話禮貌小天使則於本組企業網站週知同仁。每月測試結果列入品質提升競賽評比，提供獎勵，以落實電話服務禮儀。98年平均成績為91分。

C. 「電話叮嚀週週測」

為提升同仁電話服務的敏感度，辦理「電話叮嚀週週測」，建置「電話禮貌查檢表」，每組室每週5通由局內同仁互相測試、互相叮嚀，務必將電話禮貌落實於日常管理。

(5) 【強化支援 電話不漏接】

A. 電話群組相互支援

建立電話群組功能，每群組至少3人，發揮電話相互支援機制，務使達到電話不漏接，服務不中斷。

B. 離座需登錄 避免電話無效轉接

建置「不在位登錄系統」，同仁如需離座較長時間，透過介面的登錄，總機可以做適當的處理，避免無效的轉接。98年使用人次達174人次。

C. 待機電話多 支援方案即啟動

每日上午9:30--10:29來電尖峰時段，當電服中心「進線等待中」的電話通數 ≥ 7 即啟動支援方案，由電服人員依問題類別轉承辦人，以保持電話接通的順暢性。

(6) 【來電一次通 貼心來叮嚀】

A. 「未接來電 自動回電服務」

為解決分機忙線，民眾無法順利撥通電話之困擾，特建置「未接來電自動回電服務」系統，民眾只要留下回電號碼，並登錄身分證號、投保單位代號或本組承辦人分機號碼等其中一項資料，系統會自動偵測分機空檔，主動連線回應，是讓顧客不必二次來電的魅力服務。98年計有12,873人次使用。

B. 電話服務小叮嚀

結合本組吉祥物，設計「電話叮嚀卡」置放於分機上，時時提醒同仁落實電話禮貌服務。



二、機關形象

(二) 服務行為友善性與專業性

2. 服務可勝任程度

豐富的專業知識及對作業流程、要件的熟悉，是提升回應品質的要素。為此我們結合了教育訓練、建置知識庫、以提升同仁的專業知能，更透過網頁公布申辦程序，整合跨機關服務，務必做到「一次告知」，減少民眾奔波之服務。98年每月外部測試，平均回應正確率為92%。

(1) 【強化訓練 效率回應】

A. 客服人員訓練 提升專業能力

不定期執行電話客服人員教育訓練，並輔以個案檢討，以強化電話應答專業能力。98年日平均接通數為2,494通，較97年2,099通提升18.8%。而平均通話秒數100秒，較97年128秒縮短21.9%。

B. 線上測試 加深業務熟悉度

建置線上測試平台，針對業務資訊設計題目，要求同仁定期自行上網接受隨機測驗，以加深健保業務熟悉度，進而提升問題回應正確率。98年8月起每月定期舉行線上測試，受測人員每月平均414人，平均分數為98分。

C. 新人訓練 培養獨立服務能力

辦理新進人員一般、專業及資安教育訓練，充足新進人員的服務智能，務使其具有獨立上櫃服務的能力。

(2) 【充實知識庫 提供最正確資訊】

A. 建置電話客服及承保知識庫

蒐載各項即時法令及作業規定，隨時機動更新，方便服務人員查找，在第一時間獲得最正確、最新鮮的資訊，滿足民眾需求。

B. 彙集常用問題 加強演練

彙編「聯合服務中心暨聯絡辦公室常用問題表單」，並不定期進行演練與討論，強化同仁回應品質，98年計辦理47梯次，共有152人次參與。

C. 「電話測試題庫」方便快速回應

針對本組同仁建置「電話禮貌測試題庫」，提供民眾常見問題解答及分類、關鍵字查詢方式，做為同仁回應之強力後盾，期使回應快速無缺漏，提供一次告知服務。

(3) 【「一次告知」民眾免奔波】

A. 「一次告知單」叮嚀應補文件

設計「一次告知單」，於民眾洽公攜帶相關資料未完備時，服務人員以「一次告知單」告知民眾應再補附之文件，減少民眾再次洽辦時漏備文件。並主動協助民眾預約下次洽辦時間，讓民眾再次洽公時得以免等待。98年6-12月共16,275張。

B. 預約服務 主動提示

本組線上健保、特約預約服務系統，於預約完成時系統均會主動提示應攜帶資料，讓應辦事項一次完成。

C. 跨機關合作 源頭宣導

善用跨機關資源，針對新生兒及初設籍者，設計健保應辦事項叮嚀卡，請戶政事務所於受理新生兒及設籍登記時協助宣導，以做到一次告知及跨機關合作。

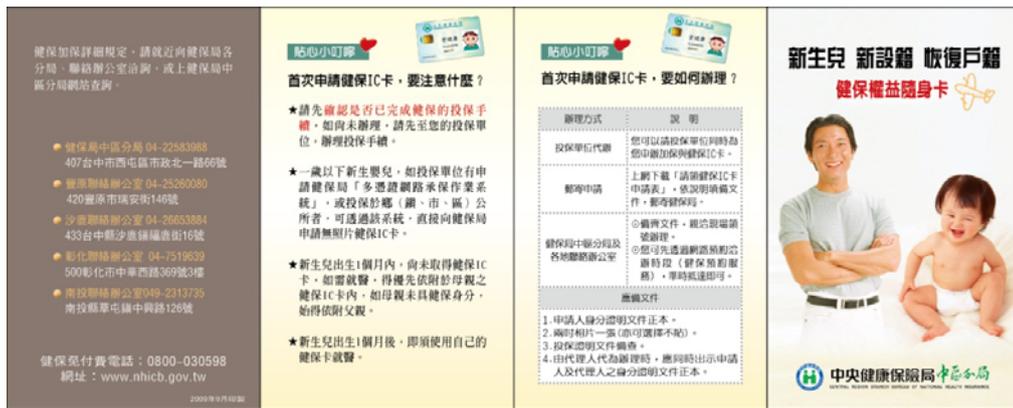


圖 2-24：健保應辦事項叮嚀卡

二、機關形象

(三) 服務行銷有效性

◎施政宣導有效程度

本組轄區保險對象多達 400 多萬人，顧客群含括一般民眾、醫事服務機構、投保單位等。為確實將健保訊息、好的服務措施，迅速傳達給每一位需要的民眾，我們力行分眾、創意行銷；為使施政內容符合民眾需求，我們廣納意見，務使行銷效益、政策滿意最大化。96 年榮獲「衛生署衛生教育主軸宣導行銷獎評」第 1 名。

(1) 【成立文宣小組 積極推動多元行銷】

A. 結合社會資源 進行跨機關合作宣導

(A) 積極參與公益活動：配合縣市政府、民間團體、醫事團體

等單位辦理之公益活動，本組派員參與進行健保議題宣導，97年共辦理13場次，共950人參與。98年共66場，參與人數為22,809人。

- (B) 透過醫院LED 發布宣導訊息：徵求轄區醫院配合，主動發布宣導訊息，透過醫院LED螢幕廣為宣導。98年計有108家醫院參與，宣導訊息4則。

B. 校園宣導 健康知識向下紮根

- (A) 培育校園健保種子鮮師營：

辦理健保鮮師營，培育校園健保種子教師，提供健保宣導教材，推廣校園宣導，以促進中部地區國小師生，瞭解健保資訊，並結合健保大溫暖計畫，協助發掘校園弱勢學童家庭，即時給予協助，排除就醫障礙，讓健康知識向下紮根。98年辦理1場，



圖 2-25：健保鮮師營種子教師受訓專注

- (B) 「志工劇團」校園宣導：為將全民健保正確觀念向下扎根，以創新、活潑的互動表演深化宣導，98年設立「社區志工健保故事劇團」，於11月16至20日，至轄區偏遠國小進行5場巡迴宣導演出，共880人參與。此外，為使宣導效益最大化，並將全劇錄影壓製光碟且製作成「全民健保故事書」分送各校圖書室，提供學校作為教學教材，將正確健保概念深植國小學童。



圖 2-26：全民健保故事書



圖2-27：「志工劇團」校園活動宣導

C. 網路宣導層面廣 受限小

(A) 全球資訊網「影音文宣」多元豐富

建置本組全球資訊網「影音文宣專區」，提供宣導短片、廣播音源、宣導簡報、海報宣傳單、健康手冊及健康知識庫等6類，共計37則文宣檔案，瀏覽1,527人次。73.7%進入本區會下載宣導資料。並提供「來電索取文宣資料服務」，98年傳送26,772次。

(B) 分群分眾建置聯繫平台 強化資訊傳遞速度及降低聯繫成本

- a. 第二、三、六類業務聯繫網：提供線上學習與資訊交流，強化投保單位承辦人作業能力，加強專業知識，增加投保單位資訊化聯繫管道，98年計有32,973人次瀏覽；每年約可節省每位承辦人時間約88小時；節省郵資約5,000元。
- b. 新成立投保單位行銷服務網：為提高新投保單位申報資料的正確性，縮短申辦時間及對健保業務之熟悉與了解，整合重要訊息，提供客製化的查詢暨學習服務。有效提升新投保單位對健保業務之熟稔度，改善申報資料的正確性，縮短新成立作業的申辦時間。98年計有8,025人次瀏覽。

(C) 網路策略行銷：

- a. 「FUN健保GO健康·月月好禮線上抽」：自98年6月起舉辦「FUN健保GO健康·月月好禮線上抽」網路有獎問答宣導活動，透過線上即時解答，引導民眾閱讀宣導資訊。98年6至12月計有20,992人參與。



圖 2-28：網路有獎問答活動網頁

- b. 運用Yahoo新聞網及全國廣播網站行銷：

網頁訊息稿行銷透過Yahoo新聞網及全國廣播網站，刊登「健保費抵稅如何索取健保費收據」、「全民樂活 鐵砧山健康行」訊息。透過全國廣播資源公益協助宣傳2次，生活化民眾接受度高。



圖 2-29：Yahoo 新聞網健保訊息行銷

(2) 【業務說明會 讓溝通更直接】

A. 第二、三、六類投保單位業務說明會

為促進投保單位瞭解業務運作及法規更新，特針對二、三、六類投保單位辦理業務說明會，以促進民眾瞭解施政及服務內容，98年計辦理7場。

B. 多憑證網路加退保作業系統說明會

辦理多憑證網路加退保作業系統說明會，並與經濟部合作共同推廣申辦使用工商憑證，協助投保單位輕鬆辦卡，以節省異動申報作業成本及提升網路加退保申報系統營運安全。98年合計辦理6場，與會單位數422家，人數計485人，經比對已有328家單位完成認證手續，占率為78%。累計e化利用率約59.31%。

C. 醫療院所總額聯繫會議

針對轄區醫療院所定期召開總額聯繫會議，共同討論及宣導健保業務，以提供民眾良好的就醫環境。98年計辦理21場。

(3) 【自製客製化文宣 廣徵轉載】

A. 自製客製化文宣 強化宣導效能

依顧客群不同自製客製專屬文宣，並利用跨機關通路及現有郵件管道進行行銷。98年共18則，通路包含國稅局、出入境移民署、勞委會就服中心、戶政機關等單位，發送量為142,022人次。

B. 發行電子報 鼓勵轉載轉寄

發行本組電子報，網站建置轉寄轉載功能，鼓勵各界轉載健保文宣，98年計有台中縣衛生報導、中縣工業雙月刊刊登「健康促進推廣者」及「如何索取健保費繳費證明扣底所得稅」專文。98年外部機關轉寄網站資料296次，轉載8次。

C. 索取文宣 來電立即送

建置已套印基本資料異動表單、填表範例、文宣單張、影音文宣、作業說明及問卷調查等資料庫文件計有107項。投保單位可來電索取，本組即以數位傳真或e-mail提供。截至98年12月傳送件數達26,772次。

(4) 【善用媒體通路 策略行銷】

A. 媒體通路多元行銷

透過平面媒體全十批專欄報導、宣導單夾報等方式，包裝健保服務行銷讀者，98年計刊載2篇。



圖2-30：平面媒體健保行銷報導

B. 電台公益行銷

善用廣電戶外媒體，邀請地方媒體公益協助節目口播健保訊息，同時加強彰投地區台語客群電台行銷，共計417檔次（含節目專訪、新聞露出、廣告）。

(5) 【有趣的創意行銷】

A. 好玩有趣的「健保樂透機」

為呈現最佳便民服務，善用洽公人潮，本組 98 年 11 月於聯合服務中心設置「健保樂透機」，提供闖關有獎問答、洽公滿意評分、洽公導覽、禮貌楷模票選、健保常識及即時影音宣導等功能，每日約有 681 人次使用，98 年 11 月上線，截至 98 年底已有 32,710 次高利用情況。

B. 車體行銷深入村里

為擴大宣導效益，藉由民意調查設計「補助弱勢健保費」車體貼紙2000張，除同仁及家屬自發性貼於自用車或自營店玻璃上，並透過中醫、西醫、牙醫總額協助轉送會員張貼，並有百餘位熱心民眾索取張貼。



圖2-31：車體行銷貼紙圖樣、發送及張貼情形

(6) 【廣納建言 讓服務更符合民意】

A. 民意論談廣納建言

網站98年11月起，提供五類健保論壇，民眾可於各分類主題裡自由討論。良善的意見，本組將註記「好意見」標章，作為業務規劃參考，並由系統通知發言人。論壇分類包括：健保IC卡、弱勢協助、健保投保、健保就醫、服務措施。

B. 線上申辦滿意回饋

為瞭解民眾使用各類線上申辦服務是否滿意，我們設置線上滿意評分，提供線上服務體驗及滿意評分，並公告服務電話，期民眾直接將使用感想回饋給我們。

C. 意見徵求符合需求

民眾透過網站，可就各項健保服務措施及議題，自由發表意見。本分局98年開放16項服務議題，截至12月底有4919人次瀏覽，並採納民眾意見，開放轄區聯絡辦公室預約洽公時段。

D. 網路投票

為瞭解民眾意向，我們提供網路投票，作為服務參考，目前網路上針對健保宣導方式及家庭醫師服務進行投票。

G. 善用「政府入口網」提升宣傳效益

利用E政府網站，宣導本組「週末の健保約會」及「Fun健保Go健康」活動，已張貼E政府網站分類：鮮活動)。



圖 2-32：利用政府入口網宣導本組服務活動

三、顧客關係

(一) 民眾滿意度

◎機關服務滿意度

好的服務需要顧客的認同，透過滿意度調查，我們可以了解顧客的想法，精進我們的服務。為此，本組除外部單位之調查外，亦針對服務對象類別，分別進行投保單位、醫事服務機構及聯合服務中心

之滿意度調查。問卷沿用總局問卷內容，以確保調查的信度及效度。調查結果進行趨勢分析，並針對問卷中滿意度較低項目進行對策改善。另視業務需要，亦會不定期進行多面向的滿意度調查，以提升執行績效。經過不斷的自我挑戰與激勵，98年各類滿意度調查成長率平均為7.27%。

(1) 【外部的肯定 服務更精進】

全國性健保滿意度調查：為利本局施政方針參考，本局每年委託外部單位辦理6分區業務組滿意度調查，97年聯合服務中心整體滿意度為98.08%。（98年調查結果未出爐）

(2) 【自行滿意度調查 強調檢討改善】

A. 投保單位服務滿意度調查

98年進行2次，分別於98年5月及11月執行，統計結果投保單位整體滿意度第1次為74.6%（含尚可96.2%）；第2次為78.3%，成長3.7%。

B. 醫事服務機構服務滿意度調查

98年進行2次，分別於98年5月及11月執行，統計結果醫事機構整體滿意度第1次為68.4%（含尚可94.3%）；第2次為83.5%，成長15.1%。

C. 聯合服務中心服務滿意度調查

針對至聯服現場洽公之民眾，每年辦理2次，98年分別於98年3月及8月執行，第1次之整體滿意度為92.7%；第2次為90.6%，平均91.7%，比97年度的88.8%，計成長3%。並針對2次問卷中滿意度較低項目進行對策改善計14項。

(3) 【業務推動併同滿意度調查】

家庭醫師整家庭醫師整體服務滿意度調查：為瞭解參與家庭整合性照護計畫會員整體服務滿意度，本組每年辦理一次社區醫療群家戶會員滿意度電話語音訪問調查(98年6月15日~98年10月7日)共68群，每群抽訪30通有效電話，有效通話共2,040通，98年總體滿意度為93.73%，比97年度之滿意度92.08%，上升1.65%。

(4) 【激勵精進服務的作為】

A. 滿意度調查結果 公告週知

聯合服務中心為民服務滿意度調查結果，均於聯合服務中心大廳佈告欄、跑馬燈及全球資訊網公告，讓民眾瞭解服務提供的滿意情形。

B. 第一線工作人員獎勵措施

為激勵各區業務組第一線工作人員服務熱忱，提升服務品質及工作士氣訂有「第一線工作人員獎勵措施」，適用對象包括各區業務組聯合服務中心、聯絡辦公室及其他臨櫃第一線直接面對民眾之工作人員及電服中心人員（含委外）。

(5) 【最具效益的改善案例】

A. 民眾反映：人多時引導人員未能快速且有秩序地指引民眾

改善作為：經研究，係因本組服務場所為深長型格局，指引較為不便，為提升引導正確性，於地板鋪設彩虹導引線，導引民眾至正確的洽公服務區，彩虹導引線顏色分為5種，紫色為醫療業務、藍色為IC卡業務、綠色為承保業務、黃色為分期業務及紅色繳費業務，並於服務櫃檯強化顏色區塊辨識功能，及地板依彩虹導引線顏色標示洽辦業務項目說明。

B. 民眾反映：親自洽辦等待時間太久

改善作為：經研究後發現，民眾填寫表單耗時，經研究後，全面展開E化套表程式研發，以系統自動套印功能，簡化填表的不便，有效縮短服務時間。

C. 民眾反映：欠費開單、繳款及開卡，須轉換不同的櫃檯，很不方便

改善作為：經檢討流程，98年5月整合服務，新增「保費查詢、開單繳費及開卡整合性櫃檯」，提供保費查詢、開單繳費及開卡，毋需取號一次服務完成。

D. 民眾反映：聯絡辦公室的預約項目較少，建議增加

改善作為：經檢討後，全面開放各聯絡辦公室預約服務項目與聯合服務中心相同，可以預約所有洽辦業務。

E. 民眾反映：沒有停車位，洽公不方便

改善作為：為協助民眾尋找停車位，由本組製作停車地圖單張，請大樓警衛提供開車洽公民眾，協助導引可至本組後方民間停車場付費停車，並於本組大樓後側花園入口處製作明顯的標示牌，導引民眾停車後可逕由本組大樓邊道迅速進入洽公場所。

F. 民眾反映：健保局大樓標示太不清楚，每次都要繞好久才找到

改善作為：除現有的道路指標外，98年6月於環中路與市政路、朝馬路增設2面大型道路指引牌，以服務外地前來洽公民眾

眾；另，為服務搭乘公眾運輸系統前來洽公民眾，亦於文心路公車站牌加掛4面路標指引標示，全面強化本組座落位置指引。

G. 民眾反映：因上班時間無法到健保局洽公，星期六是否能服務半天

改善作為：為回應民意，自98年9月開辦「週末の健保約會」，民眾如於週六有洽辦業務需求，可於本組全球資訊網預約，週六將有專人服務。

三、顧客關係

(二) 民眾意見處理有效性

◎ 民眾意見回應與改善程度

本組向來極為重視民眾的意見及民眾抱怨的處理，除設有意見信箱、電話、網路、書面、座談會等意見收集管道外，並訂有處理機制之標準作業程序，嚴格管控處理時效。針對民眾意見均責成業務單位積極處理改善。讓民眾感受到我們的誠意與用心。惟針對陳情、抱怨的焦點顧客，礙於有些建議涉及法令規定無法滿足民眾需求，要提升其滿意度確有其難度。然我們仍勇於面對挑戰，透過座談會、滿意度調查等，隨時檢討改善。98年各類滿意度調查成長率平均為9.83%。

(1) 【意見反映管道多元 處理機制嚴格管控】

A. 現場民眾

- (A) **專員現場走動服務：**三等專員現場值班，當民眾於現場遇有意見，由專員現場協助處理。98年專員參與輪值共計185人次。
- (B) **設置相談室方便意見的表達與處理：**當民眾有複雜問題及疑義時，由專人陪同至相談室，進行相關問題回復及解決，有效處理民眾意見。98年計處理65件。
- (C) **設置意見反映箱 廣納民眾意見：**民眾有任何服務建議或意見，可填寫意見單投遞，意見將依循「聯合服務中心顧客反應處理作業程序書」辦理，於收到民眾意見書24小時內，先以電話與申訴人聯繫，瞭解反應事項及源由，予以積極處理，再依申訴人指定之回復方式，採書面、電子郵件或電話方式回復後予以結案。

B. 電話

(A) **民眾就醫申訴專線**：因本組業務性質，特設置就醫申訴小組及民眾就醫申訴專線，由專人接聽，提供相關醫療給付規定疑義回應及申訴案件處理，並設置「保險對象就醫申訴案件處理作業程序書」，建立案件辦理標準作業，以提升申訴業務品質及有效輔導院所依規定辦理相關業務。98年度計受理203件，平均結案日數7.5日。

(B) **0800 免付費電話 廣宣利用**：0800 免付費電話，由專業電服人員提供服務，並訂有「電話服務中心客服標準作業流程程序書」，提供一致性服務。

C. 電子郵件

為有效列管郵件處理時效，針對民眾之電子郵件，建置「電子郵件收發標準程序」，透過標準作業程序，統一規範電子郵件收發管控作業，有效列管電子郵件，提升處理效率，98年共受理電子郵件2,251封，平均辦結天數為0.98日。

D. 勇於面對挑戰 召開健保雙向橋座談會

為使意見溝通更具體，本組率先其他業務組辦理「健保雙向橋建立雙向溝通管道，主要係針對曾向本組反映意見之民眾辦理座談會，過面對面溝通與回應，更加瞭解民眾的各項意見與需求。本項雙向座談會自91年首度舉辦，每年辦理1次。依歷次座談會來賓表示，對了解健保業務有幫助。另參與座談來賓之意見，除涉及政策及法令者，均已責請各業務單位即時改進，經統計92年至98年度止，與會民眾的平均滿意度為79.9%。

E. 重大輿情事件處理即時回應

為有效處理本組業務相關新聞事件，訂有「重大輿情事件處理原則」即時回應處理情形，以提升健保形象及效率。截至98年12月底，本組回應15則。

F. 陳情案件處理 明訂作業須知

為妥善處理民眾陳情案件，訂有「陳情案件處理須知」，內容涵蓋人民陳情案件之認定範圍、受理、分文、辦理方式、時效、列管分析及案卷歸檔作業應注意之事項。98年共受理69件，平均辦理天數1.85天。

(2) 【標準化作業 效率提升】

A. 標準化作業系統完善 推動落實

本組自85年9月開始推動作業標準化，於86年通過ISO9002國際品保驗證，力行以來，強化標準化活動未有間斷。94年將文件管理中心升級為企業網路管理平台，以PDF檔登載於企業網之標準化文件管理系統，並輔以每年2次的內部品質稽核檢查活動，檢討各品質系統文件的質量成效。目前收錄標準化文件共計985項，使用累計人數已達16,900人次以上，同仁上網搜查時間平均僅需3秒鐘，充分發揮減少紙張耗費及提升文件發行與知識擴散效率成果。因此於95年榮獲全國標準化獎之「公司標準化獎」殊榮與肯定。

B. 「保險對象就醫申訴工作手冊」

為提升申訴案件處理時效，齊一處理標準，訂有「保險對象就醫申訴工作手冊」並隨時檢討修正，內容包括各組室職掌及業務範圍、申訴及醫療諮詢系統畫面簡介及登打流程、申訴類別處理原則、相關文件表格介紹、申訴案件處理定型稿、其他公文寫作案例參考等。供同仁隨手參閱，也讓新接任者有所遵循。

(3) 【我們用心處理民眾意見 深獲民眾肯定】

A. 投保單位意見處理滿意度

98年第2次意見處理滿意度為73%，較98年第1次調查滿意度為69.3%，成長3.7%。

B. 醫事服務機構意見處理滿意度

98年第2次意見處理滿意度為79.7%，比98年第1次的66.3%），成長13.4%。

C. 聯合服務中心意見處理滿意度

98年度平均意見處理滿意度為90.5%，比97年度的85.1%，成長5.4%。

D. 民眾就醫申訴滿意度

98年度平均意見處理滿意度為82%，比97年度的70.2%，成長16.8%。

(4) 【提升民眾意見處理滿意度之作為】

A. 線上即時通，縮短案件處理時效

98年度申訴平均結案日為6.26天，比97年度的9.46天，縮短3.2天。

B. 強化互動 提升滿意度

針對「投保單位的抱怨及申訴，修正標準作業流程，新增2項處理程序：於收錄案時發函告知申訴人、於結案時發函告知辦理結果，同時附上滿意度調查，以激勵同仁注意案件時效及服務品質。

C. 改善電話占線 增加語音辨識

依二、三、六類投保單位客服反映本組需改進之事項以電話占線、不易撥入等相關問題最多，乃於97年11月設置「第二、三、六類電話語音辨識系統」。投保單位使用本組提供之語音密碼及投保單位代號，透過語音辨識系統確認電話發話者之身分資訊，免除電服中心核對身分之時間，提高電話進話量，本系統98年2-12月共計1,480通。

(貳) 資訊流通服務

一、資訊提供及檢索服務

(一) 資訊公開適切性

◎公開法令、政策及服務資訊程度

為讓民眾對政府資訊能有進一步的了解，於本組網頁設置「主動資訊公開」專區，除公告全局一致性的公開資訊，另闢本組資訊，主動公開資訊比例已達100%。更主動提供外部機關及民眾相關檔案資訊應用，讓資訊更透明。

(1) 【主動資訊公開】

A. 主動公開資訊百分百

為提升e化服務，本組依據「政府資訊公開法」第7條規定於本組網站設置專區主動公開法令、政策、服務資訊，使民眾透過網路獲得即時服務與資訊。（網址為：

http://210.69.65.1/index.php?item=07service&ac=open_public）。本組主動公開之資訊達100%。

B. 公布資訊 全局業務組都包括

公布資訊內容除引用總局全國一致性之公開資訊外，另有關本組資訊，包括基本資訊揭露、行政指導文書、研究報告、管理方針等。（http://210.69.65.1/index.php?item=07service&ac=Egov_menu）

C. 常見問題可查詢

公開服務措施，網頁建置常見問答集（FAQ），供民眾得以適時查詢相關健保問答資訊及規定。

(http://210.69.65.1/index.php?mo=NewsArea&ac=news12_list&asn=5)

(2) 【檔案加值應用】

A. 主動提供民眾運用 機關檔案資訊

為達資訊公開，於本組全球資訊網「檔案應用」專區，設置「檔案加值服務」項目，內容包括「醫管法規解釋彙編」、「證據醫學」、「家庭醫師專區」、「疾病管理專區」、「SARS專輯」等。提供民眾查詢運用。

B. 「健保卡的 Story：成長與蛻變」線上展覽

為充分發揮檔案功能與價值，特以檔案庫房保存文獻為素材，以重要歷史文檔為點，勾串出健保卡的演變，突顯出檔案庫房保存文獻的價值與重要性。截至 98 年 12 月有 901 人次瀏覽。

(3) 【周知資訊 多元豐富】

A. 公開服務措施，提升服務透明度

申辦資訊查詢專區，提供現場、郵寄及線上服務措施，申辦資訊查詢專區 98 年有 28,225 人次瀏覽，較 97 年 2,999 次，成長 9.4 倍。

B. 分群分眾常見問答集 方便查詢 (FAQ)

分群分眾依業務類別建置常見問答集，供民眾得以適時查詢相關健保問答資訊及規定，98 年計有 1,670 人次瀏覽。

C. 機關活動網站公告

已公開周知機關活動包括活動公告、活動花絮及線上活動。

D. 影音文宣專區 宣導資訊齊全

健保短片、簡報、單張、廣播、文宣及手冊等，方便民眾網路下載。98 年 1 至 12 月有 1,592 人次瀏覽，80.28% 進入本區會下載文宣。

E. 出版品資訊揭露

提供研究報告索引及借閱服務，98 年 10 月建置，至 98 年 12 月共 61 人次瀏覽。

F. 檔案應用 方便查詢與申請

檔案應用服務網，內容包含檔案應用常用問題集、檔案應用法規、檔案應用申請圖表、全國檔案目錄查詢網、連結檔案管理局、檔案應用線上申請、檔案應用知識加值服務，98 年有 6,351 人次瀏覽，其中新訪客達 2,978 次。

(4) 【網頁特色】

網頁從使用者需求著眼，以民眾關心的健保議題、服務需要、服務諮詢及意見參與著手，設計親和網站操作介面，藉由分眾導覽，快速查詢所需資訊，說明如下：

A. 公開服務電話

於網站各業務內頁下方，公開承辦人資訊或諮詢電話，分眾設置「服務窗口」查詢，並於首頁提供「服務電話查詢」，就是要民眾快速找到服務人員。

B. 貼近服務需求

首頁設置「公開服務措施」、「申辦資訊查詢」、「熱門議題」、「貼心服務」及「洽公人數查詢」，快速查詢所需服務訊息、申辦流程、現場服務與處理時效。

C. 重視民眾參與

首頁設置線上參與專區，民眾可直接提供建言及滿意回饋，並於公告區、影音文宣、線上參與等專區，新增「評價」、「回應」或「推薦」等民眾參與功能。

D. 分類檢索

通過電子化政府入口網分類檢索規範之檢測，符合詮釋資料及分類檢索規範，提供分類檢索服務。

(5) 【機關公開服務措施內容統計】

公開服務措施」專區，於 98 年 10 月建置，至 12 月共 379 人次瀏覽。網址為 http://210.69.65.1/index.php?item=07service&ac=open_public，有關公開項目、服務內容及種類項次請參閱表 2-1。

表 2-1：機關公開服務措施內容統計

公開項目	摘要內容	種類項次
服務措施	1. 中區業務組貼心提供之軟硬體設施及服務。 2. 公開現場服務指引，縮減洽公時間。	<ul style="list-style-type: none"> • 貼心服務專區 (35 項) • 樓層服務指引 (11 樓)
申辦資訊查詢	1. 提供民眾常見健保申辦服務資訊，含括郵寄、線上及現場申辦之服務內容，並提供承辦資訊、應備文件、處理程序及辦理時限。 2. 提供 PDA 查詢及網路客服項目。	<ul style="list-style-type: none"> • 郵寄申辦資訊 (25 項) • 線上申辦資訊 (18 項) • 現場申辦資訊 (21 項) • PDA 查詢 (7 項) • 網路客服 (3 項)
FAQ	提供民眾常見健保申辦問與處理方式，共分為八大類項目。	<ul style="list-style-type: none"> • 98 年度公益彩券回饋金「協助弱勢族群減輕就醫負擔計畫」Q&A • 承保問題 • 保險費問題 • 保險憑證問題 • 醫療給付問題

公開項目	摘要內容	種類項次
		<ul style="list-style-type: none"> • 部分負擔 • 轉診 • 其他
機關活動	提供本組各類活動公告，方便民眾查詢參與。另外針對已辦理之活動，提供活動花絮。	<ul style="list-style-type: none"> • 活動公告 • 活動花絮
文宣品	提供健保各類重要措施之宣導資訊，提供線上下載及瀏覽。	<ul style="list-style-type: none"> • 宣導短片 • 廣播音源 • 宣導簡報 • 海報宣傳單 • 健康手冊
出版品	就健保局曾經發表之研究報告，提供網路連結。	<ul style="list-style-type: none"> • 研究報告 • 自有出版品（8 筆）
服務電話	提供民眾 2 種服務電話查詢方式，幫助民眾快速獲得所需諮詢電話。此外，本網站每個網頁下方，也會就該項業務內容，提供服務電話資訊。	<ul style="list-style-type: none"> • 服務分機查詢（依服務對象分 3 類查詢） • 服務窗口（依網站結構分 4 類查詢）

一、資訊提供及檢索服務

（二）資訊內容有效性

◎ 資訊服務正確程度

網路傳遞訊息的速度與廣度十分驚人，因此提供內容的正確與否及是否有效連結更顯重要。為此，本組訂有嚴謹的管理要點，並強化檢測功能；更勇於面對挑戰邀請全民大家一起來抓漏，務期提供民眾最完整、正確的資訊。另本組在網站資訊的維護，除了力求資訊多元、有用與正確外，也強調簡化作業，避免重複作業以提升效率。故針對全局一致性資訊或業務相關網站採連結作法。在推動過程極為尊重版權。98年經自行檢測連結的有效性達99%。

（1）【制度嚴謹落實 尊重版權】

A. 訂定「全球資訊網更新管理作業要點」

為確保網頁正確性與有效性，擬定網站更新維護管理作業標準化文件，內容包括作業權責、更新作業要求、安全要求、更新維護流程、維護權限、更新檢核及獎懲等程序。

B. 設置網管人員 確保內容正確

98年1月依要點設置網頁管理人，落實網管權限審核及更新維護，確保內容正確性。

（2）【面對檢測 落實改善】

A. 不定期抽查 即時更新：配合「全球資訊網更新管理作業要點」

即時更新網站資訊，設有專責網管人員，並定期運用機器檢測

、後端管理系統監測及委由志工人工檢測方式，檢核網站資訊正確性，經抽測不符規定者，通知權責組室1~2週內更新。98年每月委託社區志工抽測網站40次，平均每月檢查有誤之部分，從年初約7~10項，逐漸降至4~6項；98年12月運用FREEGO檢測工具，進行全網站檢測，檢測結果有效連結率達99%。

B. 面對挑戰邀請全民來抓漏

98年12月25日至99年1月30日透過網路行銷活動「抓漏online~不能沒有你」，邀請網友，協助針對本組網頁資訊內容正確性及連結有效性，發揮柯南精神，幫忙找出錯誤處，上網留下網頁需更正的網址及基本資料後，即可參加抽獎。活動開始後5天內，即有263人次參與參與抓漏活動。

C. 尊重版權作為

本組各網頁內容下方，都會標明資料來源出處，如係引用他人資料，必定提供版權及連結。此外，本組網站同步歡迎各界轉載引用，各網頁亦提供轉載申請，98年外部機關申請轉載本組網站資料8次。

一、資訊提供及檢索服務

(三) 資訊檢索完整性與便捷性

◎ 資訊檢索服務妥適性及友善程度

本組網站公告資訊均依MyEGov提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。針對自身開發之申辦系統，亦均提供分類檢索服務，98年分類檢索標示比例達95%以上。另為確保分類檢索的完整性，透過後台管理程式強制上稿資訊務必加註分類標示。以提供民眾友善的分類檢索服務。更提供簡易及進階檢索及檢索功能說明、建議及資訊的排列方式。讓民眾快速的取得資訊，只要一點選，資訊真齊全。

(1) 【符合分類檢索標示 民眾輕鬆獲取資訊】

A. 分類檢索 符合標示95%以上

本組網站98年12月1日申請分類檢索檢測，總檢測Url數：17351，通過分類檢符合詮釋資料及規範標示100%。

B. 建置資訊檢索查詢專區

全網站資訊標示 metadata，導入主題、施政及服務三類分類架構，提升網站檢索的互動性與友善性。網址

http://210.69.65.1/_category/index.php?mo=CategorySearch&ac=category_index

(2) 【自身開發系統主動配合標示】

為提供民眾友善的分類檢索服務，本組自行開發系統計22項，亦均配合MyEGov提供之分類予以加註分類標示。

(3) 【上稿資訊強制標示】

為確保分類檢索的完整性，透過後台管理程式自動檢測，強制上稿者務必依資訊屬性「主題」「施政」及「服務」架構，加註分類標示。

(4) 【多樣化的檢索功能 方便使用】

A. 簡易檢索

- (A) 全網站資訊依「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」加註分類標示，包括：新聞訊息、活動訊息、業務資訊、表單下載、線上申辦等。
- (B) 搜尋條件具有完整的布林邏輯運算 AND、OR、NOT 能力，並且可以配合多組關鍵字設定。
- (C) 提供進階檢索（如關鍵字、全文、交叉、站內、站外、日期等）、如何修正搜尋、檢索使用範例及找不到資訊時的建議。
- (D) 提供檢索資訊過多時，分頁方式檢索。檢索結果依相似程度、時間、主題方式排列。
- (E) 提供「階層式分類目錄」功能，提供查詢結果分類，並顯示該類別的資料筆數，讓使用者進一步選取下一層目錄，以縮小查詢範圍。
- (F) 當使用者查詢錯誤時，系統將自動提供錯誤狀況及處理方式。
- (G) 查詢結果可同時顯示文件抬頭及重要摘要段落，或僅顯示文件抬頭以加快查詢速度。

B. 進階檢索

提供進階檢索功能，包括尋找指定的檔案類型、時間、字詞存在網頁位置及跨機關網站搜尋等。

C. 全文檢索

支援中英文全文快速檢索查詢功能。

D. 提供檢索功能說明 方便使用

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，讓民眾使用無障礙。

E. 資訊排列方式可自選

檢索資訊過多時，民眾可依資訊時間及主題，分頁排列，方便閱讀。

F. 提供配合 MyEGov 提供分類標示之自行開發系統

(A) 檢測及建置全網站符合「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範，提供三類分類檢索服務（主題分類、施政分類、服務分類）。

(B) 設置「資訊分類檢索查詢網」，網頁可直接帶出各項分類之網頁標題及超連結內頁，方便民眾快速搜尋。

(C) 網站資料上傳系統自動檢核內容是否標示分類代碼。

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性

1. 線上服務提供及使用情形

依「網路銀行的概念」，我們企圖建構一個「網路健保局」，逐步將各項業務網路化，讓民眾不出門即可辦完健保事。為此，在本組逐年擴展努力下，本組網站不僅刊載豐富的健保資訊，也提供了諮詢、意見交流、表單下載、及線申辦等多元服務。98年線上申辦項目涵蓋業務比率已達75.5%。

(1) 【線上申辦項目成長與使用情形】

在「網路健保局」之概念下，線上申辦項目涵蓋總業務項目的比率愈高愈能符合民眾需求，因此，我們積極研擬開發線上申辦項目。在使用情形方面，因部分項目屬負向指標或一次性指標，使用人次的增加表示仍有待改善的空間，或初期服務已含蓋所有對象，再成長的空間有限。但對需要辦理的民眾，卻又是不可或缺的服務項目。針對此類項目，我們並不以提升利用率为努力的方向。而是針對使用人次愈多，對業務簡化效益愈大之項目，積極推動。請參閱表2-2。

表 2-2：健保局中區業務組線上申辦項目及使用情形一覽表

類別	項目(網址)	使用情形		
		97年	98年	成長率
正向服務項	網際網路申請回電	87	118	35.6%
	第一類投保單位多憑證網路加退保作業說明會線上報名	151	188	24.5%
	英文在保證明線上申請作業	22	47	113.6%

類別	項目(網址)	使用情形		
		97年	98年	成長率
正向服務項	第六類保險對象出國停保線上申請	3	229	7533.3%
	申請補發投保單位繳費證明	75	1,847	2362.7%
	網路申請無照片健保IC卡	36	56	55.6%
	投保單位網路申請健保IC卡	13209	14,386	8.9%
	健保預約服務	1636	15,403	841.5%
	新特約預約系統	317	283	-10.7%
	家庭醫學您來問我來答	21	24	14.3%
	長期使用呼吸器照護作業網站	769	877	14%
	線上申請當月保費計算明細表	0	209	
	線上轉出申請作業服務	0	62	
	高利用輔導雙向溝通系統	65	307	372.3%
	線上客服-MSN即時通	0	162	
線上客服-Skype即時通	0	200		
負向服務項	第一類投保單位申請補開繳款單	979	843	-13.9%
	個人申請補發繳納保險費證明作業	1540	814	-47.1%
	個人申請補開繳款單作業	8804	7,997	-9.2%
	民眾就醫申訴諮詢系統	300	269	-10.3%
一次性	院所看診時段設定(VPN)	8572	13,214	10.0%
	多憑證網路承保作業平台	8730	12,745	46%

(2) 【線上諮詢項目與使用】

為使民眾可以快速查詢所需之健保資訊，減少來電量，本組建置多項線上諮詢項目，供民眾使用，項目及內容請參閱表2-3。

表2-3：線上諮詢項目與使用

項目(網址)	系統內容摘要	98年累計使用
試算我的健保費	提供保費試算畫面，由保險對象點選投保類別及鍵入投保金額及眷口數，可試算自付額、單位負擔及政府補助金額。	1,860
投保單位代號(含承辦人分機)查詢	投保單位只要鍵錄統一編號或負責人身分證號便可迅速、正確得知投保單位代號及承辦人員分機	37,475
健保個人資料查詢及列印繳費證明	民眾可以自然人憑證登入本系統查詢本人及依附投保眷屬下列資料： 1. 健保IC卡可否正常使用。	10,954

項目(網址)	系統內容摘要	98年累計使用
	2. 申請製卡進度。 3. 申請補發或下載列印年度健保費繳納證明。 4. 依附眷屬投退保資料查詢。	
郵局代收健保 IC 卡製卡進度查詢	1. 本系統提供民眾最近15日內至郵局櫃檯窗口繳交200元申請健保IC卡，自交易日起第3日可上本組網站，查詢製卡進度。並連結網路郵局，提供製成卡郵件遞送狀況。 2. 查詢資料必須輸入身分證號、生日、郵局交易日期，查詢進度分別為已登錄收件、製卡中、已製卡完成。	1, 455
健保 IC 卡首發查檢系統	1. 本系統建置之目的，係為提供投保單位於申請新進外籍員工健保IC卡前查詢發卡紀錄，可避免因錯誤原因申請製卡致退件需重新申請之時效延宕。 2. 使用本系統必須向本組申請使用權限，查詢內容包括尚未首次發卡、卡在本局倉管及已製過卡。	2, 645
業務分機查詢	民眾可依不同身分別（一般民眾、投保單位、醫療院所），查詢到所需業務電話服務分機。	1, 223
預防保健受檢日期查詢系統	為減少民眾因為健保IC卡損壞、遺失換卡或院所未寫入導致受檢權益受損，另一方面也可以避免重複受檢，浪費醫療資源，特地研發本系統，醫療院所可直接透過VPN查詢保險對象預防保健利用情形及是否符合受檢資格，免除重複受檢或向本組查詢之情形，增進醫療院所執業效益，並減少本組行政作業負擔。	100, 445
健保家庭醫師院所地圖查詢系統	提供民眾查詢醫療群診所及合作醫院之地理位置，可透過Google地圖查詢方便於民眾就醫查詢	21, 347
健保家庭醫師院所查詢	提供民眾查詢參與醫療群診所及合作醫院地址及電話查詢，便於民眾就醫查詢。	8, 312
家醫會員被收案狀況查詢	提供民眾查詢是否已登記參與家醫整合性照護計畫會員，參與之家醫群、診所、醫師及收案日期。	29, 659
西醫基層看診時段查詢	提供同意公開看診時段之西醫基層診所，提供民眾就醫查詢，增進保險對象就醫便利性。	4, 259
社區醫療群品質指標統計查詢	每季提供各醫療群品質指標供醫療群參考，統計指標包含各醫療群之資料，協助醫療群自我管理以提升醫療照護品質。	435
西醫基層總額分科管理試辦計畫診所暨醫師主要科別調查(VPN)	提供平台讓各診所選擇主要管理科別並了解科內管理訊息及自我管理，將各科管理重點及自身申報的分析及同儕比較資料，以協助診所強化自我管理能力。	11, 520
提供院所疾病管理資訊查詢(VPN)	提供參與疾病管理之院所透過VPN下載資料，可立即回饋院所異常申報或申報錯誤處理，了解參與各項品質方案執行情形。	8, 211
連續假期中部醫院看診查詢	提供民眾查詢中區業務組轄區醫院連續假期看診時段，增進保險對象就醫便利性。	953
病患藥歷查詢(VPN)	看診病患填列同意書，同意醫師線上查詢其近三個月所有在中區院所以健保身分開立之藥品明細，目的在避免用藥重複以確保病患用藥安全。(自98年12月1日起針對區域級以上醫院試辦)	9 家醫院、72 位醫師參與

項目(網址)	系統內容摘要	98年累計使用
醫療費用透視(VPN)	定期提供各醫院9種由淺至深門住診之即時分析報表供醫院下載，報表內容豐富包含同儕值，價量成長等資訊，以協助醫院強化自我管理能力。	674
醫療費用申報問答集	彙整醫院常見申報問題製作問答集，目前問題有47項，建置於網路上，供組內、組外同仁參考，以減少電話量及答案之一致性。並保留線上提問機制，以隨時增加問答集內容。	7,400
重大傷病證明申請進度查詢	民眾可於利用其送件之受理編號上本業務組網站查詢「重大傷病證明申請進度」。	66

(3) 【表單方便下載 提供範例參考】

有關各項健保業務申請表單，為使民眾填寫無疏漏，本組特於全球資訊網上表單下載處提供書表填寫範例，提供民眾參考。相關範列表單請參閱表2-4。

表2-4：表單範例參考彙整表

項次	表單	電子表單代碼	提供日期	版本
1	全民健康保險重大傷病證明申請書	327510300IB13002	20081204	1
2	全民健康保險投保單位成立申報表(健保專用表格)	327510300IB11002	20081105	1
3	全民健康保險投保單位變更事項申報表(健保專用表格)	327510300IB11004	20081105	1
4	全民健康保險保險對象投保申報表(健保專用表格)	327510300IB11008	20081105	1
5	全民健康保險投保金額調整申報表(健保專用表格)	327510300IB12004	20081105	1
6	全民健康保險對象停、復保申報表(健保專用表格)	327510300IB11018	20081105	1
7	全民健康保險保險對象資料更正申請表	327510300IB11023	20081105	1
8	全民健康保險第六類保險對象投保申請表	327510300IB11012	20081127	1
9	菸品健康福利捐補助全民健康保險保險對象自付保險費申請表	327510300IB12006	20090626	2
10	全民健康保險第六類保險對象停保(復保)申請表	327510300IB11019	20081127	1
11	全民健康保險第六類保險對象變更事項申報表	327510300IB11022	20081127	1

項次	表單	電子表單代碼	提供日期	版本
12	請領健保 IC 卡申請表 (已提供)	327510300IB1Z001	20081201	1
13	健保 IC 卡免費重製聲明書(已提供)	327510300IB1Z002	20081201	1
14	全民健康保險自墊醫療費用核退申請書	327510300IB1Z015	20090630	2

(4) 【提升服務 降低一次性與負向指標服務項目服務人次】

本組針對前述之負向指標及一次性指標，進行更周延之執行對策，以期降低該項網路服務項目之使用人次，相關具成效之網路服務項目執行成果彙整，請參閱表 2-5。

表 2-5：降低一次性與負向指標服務項目之執行成果

類別	項目名稱與內容	執行策略與成果
一次性	1. 多憑證網路承保作業平台服務 本項作業投保單位只需辦理一次的網路認證程序後，日後即可透過該平台申報保險對象的加退保等作業，不需每次申請。	策略： 定期辦理說明會，輔導投保單位完成認證程序。 成果： 截至98年12月輔導成功認證之家數12,745家，佔投保單位8.86%。
負向	2. 線上申請補發個人繳費證明 被保險人經由網路即可申請補發繳納保險費證明，申請案件於次工作日依通訊地址執行批次列印及寄發作業，並於作業完成後以 e-mail 通知辦理結果。	策略： 針對可能需要申請補發繳費證明者，主動提供其所需資料，免除被保險人另外提出申請 成果： 98年件數為814件，比97年(1,540件)下降 47.1%。
負向	3. 線上申請補開個人繳款單 本項服務提供補發第二、三、六類加保之被保險人尚未繳納(含當月)之保險費及滯納金繳款單(不含尚未開計之滯納金)的申請，為確保網路資料之安全，本繳款單依原申請寄發地址寄出。	策略： 1. 提高地址檔維護正確性，使被保險人能確實收到繳款單。 2. 繳款單由每月開單改為二個月開單一次。 成果： 98年件數為7,997件，比97年(8,804件)下降9.2%。
負向	4. 第一類投保單位申請補開繳款單 繳款單因投保單位遷移不明或地址整編而遭退件，導致投保單位要求補開繳款單重寄	策略： 加強即時並正確維護地址檔，俾利首次寄發繳款單順利寄達 成果： 98年件數843件

(5) 【線上隱私權保護政策】

本組已於 97 年通過 ISO 27001 資訊安全管理(ISMS)認證，並於 98 年通過 SGS 定期稽核，維持 ISMS 證照之有效性，對於本組網頁，必需符合資訊安全管理規範，其所依據資訊安全政策為對所處理的資訊，確保其可用性、完整性及機密性，以提升資訊服務品質，保障民眾個人隱私，因此民眾在自行開發網頁

中，所提供的個人資訊隱私權，均受資訊安全管理規範所保護。另為確保網路傳輸資料及民眾使用網際網路的安全，本局訂有「全球資訊網隱私保護及安全政策」及「中區業務組資訊安全政策」。

(6) 【常態性的宣導管道】

本組常態性宣導可分為媒體宣導及非媒體通路二類說明，合計 98 年共辦理 93 場，24,649 人次參與。

A. 媒體宣導

透過地方電台節目口播及生活快訊，協助公益報導，生活化民眾接受度高。此外，轉知轄區縣市衛生局所屬戶外跑馬燈及發行雜誌公務宣傳。再者，透過全球資訊網及中區電子報報導，資訊 e 化快速傳播。

B. 非媒體通路

(A) 結合轄區縣市政府及醫院舉辦節慶活動設攤宣導。

(B) 結合當地家醫群期刊、醫院及藥局，提供民眾衛教講座與健檢服務

(C) 善用轄區國小集會時間，前往校園宣導

(D) 各類健保業務說明會，將相關訊息傳達給大眾。

(E) 繳款單夾頁通知針對投保單位快速而直接傳達訊息

C. 健保樂透機有獎問答宣導

為呈現最佳便民服務，98 年 11 月於聯合服務中心設置「健保樂透機」，提供闖關有獎問答、洽公滿意評分、洽公導覽、健保常識及即時影音宣導等功能，每日約有 313 人次參與有獎問答宣導活動。

(7) 【網路宣導】

A. FUN 健保 GO 健康月月好禮線上抽

自 98 年 6~12 月，每月辦理線上服務網路行銷活動，以弱勢健保協助為宣導主軸，98 年 6 至 12 月計有 20,992 人參與。

B. 線上申辦即時問卷調查

為讓民眾直接將線上服務使用感想回饋給我們，我們設置線上滿意評分，提供 19 項線上服務體驗及滿意評分，同時公告服務電話。

C. 服務措施意見徵詢

民眾透過網站，可就各項健保服務措施及議題，自由發表意見。

本組98年開放16項服務議題，截至10月有4,919人次瀏覽，並採納民眾意見，開放轄區聯絡辦公室預約洽公時段。

(8) 【跨機關合作宣導】

A. 結合地方資源設攤宣導

結合轄區縣市政府及公益團體活動場合，設攤宣導40場次，進行闖關問答及主題宣導，計19,672人次。

B. 結合縣市衛生局預防保健巡迴

配合20場次鄉鎮活動，同步提供民眾健保幸福文件夾，宣導各類便捷網路服務，約2,000人次參與。

C. 跨機關志工劇團校園宣導

提升弱勢族群健保權益認知，針對偏遠地區小學向下紮根，培育健保種子教師，執行5場次880人。

D. 醫療院所LED宣導

利用轄區醫療院所之LED跑馬燈進行業務宣導，共計108家院所參與，宣導線上服務項目4則為轄區民眾提供便利之訊息傳遞管道。

E. 郵局協助宣導

透過郵局代辦健保IC卡時，利用領卡收執聯宣導「郵局辦理健保IC卡進度查詢系統」。

(9) 【善用其他機關通路 協助發放文宣】

A. 國稅局通路

拜會中區國稅局針對「97年度健保費收據申領方式」文宣單張，協助配送至中區各服務點。

B. 入出國及移民署台中市服務站通路

為加強宣導轄區保險對象使用網路申辦英文在保證明及停保手續，本組拜訪內政部入出國及移民署台中市服務站，請其協助發放及宣導「出國停、復保作業規定」、「英文在保證明網路申請」及「網路申請停保」等3種宣導單張。台中服務站對於本組藉由跨機關合作宣導作法表示肯定，同意透過移民輔導、外籍配偶輔導等管道全力配合。

C. 勞委會職訓局中彰投區就業服務中心通路

為擴大宣導菸捐補助保費方案，讓求職者或參加職業訓練人員，能迅速獲得相關訊息，本組於98年8月6日拜訪行政院勞工委員會職業訓練局中彰投區就業服務中心（6個服務站、47個

服務據點)，該單位將協助宣導及發放相關文宣品 2 萬份。

(10) 【表單檢討與管理】

電子表單檢討機制：本組各種表單均詳訂於標準化作業文件中，如因業務需要修訂、簡併或廢止，均依標準化文件管理辦法(附件2)進行，已有制度化的表單檢討機制，另，電子表單均依研考會規定訂定之檢索分類規範辦理。

(11) 【表單簡化績效】

A. 表單套印減少人工填寫

簡化表單填寫手續計有：「菸品健康福利捐補助全民健康保險保險對象自付保險費申請表」、「全民健康保險第一二三類保險對象補辦中斷投保申報表」、「志工值勤簽到表」等6大類 21細項申報表，有效節省時間98年1至12月約22,351小時。

B. 簡併或廢止表單種類

98年簡化表單計20種，其中廢止表單15張、簡併表單2張、修正表單3張，彙整如表2-6。

表2-6：簡併廢止表單統計表

項次	表單名稱	簡併廢止理由
1	勞保、健保第一、二、三類保險對象投保申報表 OCR 表格 (327510300IB11005)	廢止-配合總局及勞保局作業不再使用。
2	全民健康保險保險對象投保申報表(專供一至三類被保險人的投保單位)OCR 表格 (327510300IB11006)	廢止-配合總局及勞保局作業不再使用。
3	勞保、健保第一、二、三類保險對象退保申報表 OCR 表格 (327510300IB11013)	廢止-配合總局及勞保局作業不再使用。
4	全民健康保險保險對象退保申報表 OCR 表格 (327510300IB11014)	廢止-配合總局及勞保局作業不再使用。
5	勞保、健保投保金額調整表 OCR 表格 (327510300IB12001)	廢止-配合總局及勞保局作業不再使用。
6	全民健康保險投保金額調整申報表 OCR 表格 (327510300IB12002)	廢止-配合總局及勞保局作業不再使用。
7	投保單位開業聲明書 (327510300IB11026)	廢止-配合業務調整不再使用，予以廢止。
8	僱用契約書-辦理全民健康保險用 (327510300IB11029)	廢止-配合業務調整不再使用，予以廢止。

項次	表單名稱	簡併廢止理由
9	請領健保 IC 卡申請表 (327510300IB1Z001)	修正-為加強服務郵寄申辦民眾，了解健保卡之製卡進度，於請領健保 IC 卡申請表右下方增列「於中、彰、投轄內郵局辦理者，自交易日起算第 3 日可至健保局中區業務組網站，(http://www.nhicb.gov.tw)查詢製卡進度」字樣，予以修正。
10	請領健保 IC 卡-填表範例 (327510300IB1Z003)	修正-為加強服務郵寄申辦民眾，了解健保卡之製卡進度，於請領健保 IC 卡申請表右下方增列「於中、彰、投轄內郵局辦理者，自交易日起算第 3 日可至健保局中區業務組網站，(http://www.nhicb.gov.tw)查詢製卡進度」字樣，予以修正。
11	保險對象使用健保部分給付特殊材料同意書 (327510300IB1Z027)	廢止-與「保險對象使用健保部分給付特殊材料同意書」表單 (327510300IB1Z049) 重複，予以廢止。
12	全民健康保險門診交付處方箋 (327510300IB1Z016)	廢止-與「全民健康保險門診交付處方箋」表單 (327510300IB1Z032) 重複，予以廢止。
13	全民健康保險特約診所辦理分娩業務人力及設備配置標準調查表 (327510300IB1Z017)	廢止-配合業務取消，予以廢止。
14	代辦申請全民健康保險重大傷病證明報備名冊 (327510300IB1Z017)	廢止-配合網路 E 化申辦，書面申請表單予以廢止。
15	全民健康保險重大證明補領申請書(327510300IB13003)	修正-補領申請書修改表單名稱為「重大傷病核定通知函列印(暨重大傷病證明卡補領)申請書」。
16	全民健康保險特約醫事服務機構醫事人員異動申請表 (327510300IB1Z026)	廢止-與「醫事人員異動申請表」(327510300IB1Z068) 重複，予以廢止。
17	「全民健康保險醫事服務機構費用劃撥轉帳資料卡」 (327510300IB1Z065)	簡併-與「全民健康保險特約醫事服務機構費用劃撥帳號申請表」(327510300IB1Z018) 簡併，並修正為「全民健康保險特約醫事服務機構費用劃撥帳號暨變更費用劃撥帳號資料卡」
18	特約診所續約委託書 (327510300IB1Z021)	簡併-與「特約藥局續約委託書」(327510300IB1Z023) 簡併，並修正為「特約醫事服務機構續約委託書」

項次	表單名稱	簡併廢止理由
		(327510300IB1Z021)。
19	全民健康保險特約醫事服務機構費用劃撥帳號申請表 (327510300IB1Z018)	廢止：與「全民健康保險醫事服務機構費用劃撥轉帳資料卡」(327510300IB1Z065)簡併，並使用簡併後的「全民健康保險醫事服務機構費用劃撥轉帳資料卡」(327510300IB1Z065)表單。
20	特約藥局續約委託書 (327510300IB1Z023)	廢止：與特約診所續約委託書(327510300IB1Z021)簡併，並使用簡併後的「特約醫事服務機構續約委託書」(327510300IB1Z065)表單。

二、線上服務及電子參與

(二) 電子參與多樣性

◎ 電子參與多元程度

為使所提供服務能符合民眾需求，本組向來極為重視民眾意見，除了透過座談會、問卷調查蒐集民眾意見，更強化電子參與程度及回應機制，於網頁建置「民眾參與專區」，透過「民意論壇」、「網路投票」、「線上問卷」、「線上評分」、「服務措施意見徵詢」等項目，廣納民眾意見，做為提供服務參考。

(1) 【網頁民眾參與機制多元】

網頁建置「民眾參與專區」，進行意見徵詢，讓服務更符合民眾需求。內容包括：

- A. **民意論壇**：增加施政行銷回應管道，針對「健保 IC 卡」、「弱勢協助」、「健保投保」、「健保就醫」、「服務措施」等 5 項健保服務主題，提供民眾自由發表意見及討論之版面，蒐集民眾意見，作為業務規劃參考。98 年共計 1,873 人次參與。
- B. **網路投票**：為瞭解民眾意向，我們提供網路投票，作為服務參考，目前網路上針對健保宣導方式及家庭醫師服務進行投票。
- C. **線上問卷**：針對健保措施及相關服務，提供線上問卷，藉以瞭解顧客意見，參與填答 2,681 人次。
- D. **線上評分**：為瞭解民眾使用各類線上申辦服務是否滿意，我們設置線上滿意評分，提供線上服務體驗及滿意評分，並公告服務電話，期民眾直接將使用感想回饋給我們，98 共計 15 項線上評分主題，計有 2,644 人參與評分。

E. **服務措施意見徵詢**：民眾透過網站，可就各項健保服務措施及議題，自由發表意見。本組 98 年開放 16 項服務議題，截至 12 月有 4,919 人次瀏覽，並採納民眾意見，開放轄區聯絡辦公室預約洽公時段。

(2) **【訂定回應機制】**

針對民意論壇專區，建置「民眾意見回應作業標準流程」，其中議題係由本組同仁上傳收集民眾意見以作為服務措施參考，俟相關意見彙整統整後，填具「刊登全球資訊網資料審核表」，陳核後將內容刊登於「意見徵詢-歷史徵詢」區，讓民眾瞭解意見回復。

(3) **【服務措施推動前意見徵詢範例】**

車體行銷稿意見徵詢：為深入發掘弱勢健保費補助對象，發動自發性車體行銷活動，原設計之行銷稿，經訪問現場洽公民眾 100 人，其中「您知道廣告想表達什麼嗎？」知道的有 59%，並有 20 人提出修改意見；「您會撥打電話，或轉知有需要的朋友嗎？」會的占 74%；「廣告貼紙是透明的，您會願意幫忙將廣告貼在車窗上嗎？」願意的占 48%。依民眾建議，我們將宣傳稿修正為「補助弱勢健保費請電 0800030598」，讓要傳達的意見更明確、更清楚。



圖 2-33：車體行銷貼紙樣張

（參）創意加值服務

「以客為尊」贏得顧客滿意，向來是我們經營的重點；我們也深知組織要有競爭力，需要更多的創意，機關成功的改善方案，大都是員工主動提出的點子，不把創新責任分散給組織各階層，勢必產生難以為繼的風險。為此，本組在「用心、創新、溫馨」之三「下一」服務理念下，積極營造「勇於創新」的組織文化，自 84 年健保開辦以來即逐年推出各項創新的方案與鼓勵措施，有計畫地透過各項員工教育訓練及品管圈、作業標準化、員工自主管理小組、ISO 9002 國際品保驗證、內稽、環境 5S 及環保 5R 運動、方針管理、同仁自行研究、提案改善制度、跨組室議題改善暨整合性全面品質提升競賽試辦計畫等品管活動，來培養自動自發、樂於改善環境、樂於在工作求精進的員工，以追求更高層次之工作品質，建立以顧客為導向、隨時創新之組織文化。這些年來，在我們的努力下，已型塑了員工敏銳的「問題意識」，以及不畏艱難、齊心努力、勇於創新的企業文化。目前可說不需要任何督促同仁均能年年自組自主管理小組，月月有多元改善創意，且屢獲外界肯定，獲獎無數。茲就本組推動創新加值服務方案分述如下：

一、健保有愛. 健康無礙-弱勢協助全方位

（一）我們為什麼要做

「全民有保，就醫沒煩惱」一直是健保局努力的方向，雖然全民健康保險已邁入第 15 年，納保率已達 99%，絕大部分的民眾都已獲得健保保障，在生病時沒有後顧之憂，不必擔心因病而貧。惟仍有因中斷投保或欠繳健保費的低收入邊緣戶，生病時不敢就醫，造成憾事。其實健保局對於無力繳納健保費的弱勢民眾，提供多項協助方案，如住院、急診或急重症需門診醫療保障協助、經濟弱勢設籍前外籍配偶補助、公益彩券及菸品健康福利捐的健保費補助、紓困貸款、分期繳納及愛心轉介等協助，因此該等不幸的案件是可以避免及預防的。然據報載該等案件仍時有耳聞，令人扼腕。尤以面對全球金融海嘯，民眾失業率節節升高，對突然面對困境的民眾確有需要適時的給予伸出援手。雖然我們有很多的協助措施，但是如何讓需要協助的民眾都能獲得應有的協助，乃是我們努力的重要課題。為落實照顧弱勢民眾，排除其就醫障礙，我們針對如何發掘需要協助的個案、結合社會資源擴大服務範圍、簡化作業流程及增加愛心基金…等面向，逐一檢討研擬諸多創意作為，打造一個全方位的弱勢協助快捷、便利之捷運網。

(二) 我們有價值的創意服務

1. 開發「關懷弱勢協助個案作業系統」

建立資訊化通報系統，提供愛心尖兵發掘需協助個案時，能就地通報，以縮短個案處理時間，讓個案盡速獲得應有的協助。

2. 建置「愛心捷運網」暨「菸品健康捐補助」專區

為讓弱勢協助資訊知、運合一，讓民眾及健保愛心尖兵即時、便利充分掌握弱勢協助資訊，讓需要的民眾在最短的時間內得到最適切的照顧，本組於全球資訊網建置「愛心捷運網」專區，整合分期繳納、紓困貸款、愛心轉介及愛心捐款等作業運作情形及辦理作業流程等資訊，讓資訊取得無時限、零距離。另 98 年 7 月 20 日於本組企業網站建置「菸品健康捐補助」專區，彙整 Q&A、函稿及簡報等菸捐相關資料，方便同仁迅速、確實得知菸捐補助訊息，以利業務推動。

3. 招募健保愛心尖兵 發掘個案無盲點

為使健保服務能深入社區，本組在醫院、社服團體、學校及社區積極佈點，進行愛心尖兵招募，協助發掘需要協助個案。

4. 多元行銷 訊息傳遞無障礙

好的服務唯有大家知道運用才有價值，因此，我們整合各式文宣，透過多元管道傳遞協助訊息，務使需要協助的人都能獲得協助，相關宣導措施，列舉如下：

- (1) 網站上公告：於全球資訊網公告最新消息並提供申請書、填表範例、Q&A 及審核標準等相關作業規定，供民眾使用。
- (2) 繳款單宣導：利用六類繳款單空白處宣導菸品捐補助訊息，計寄發 1,277,451 份，附帶效益零成本。
- (3) 公所及村里長宣導：發函請公所及轄區村里長協助宣導，並發放菸品健康福利捐補助健保費申請表、宣導單張及就近配合收件。目前計有 10 家公所協助收件；1,475 位村里長協助宣導。
- (4) 編印健保協助資源手冊：彙整本局各項保費補助及協助措施，詳列各項申請作業，應備文件及相關政府部門窗口資料，以利民眾迅速申辦各項補助。
- (5) 透過說明會宣導：針對公所承辦人及轄區二、三類投保單位業務承辦人，辦理 6 場業務說明會，請其協助宣導菸品健康捐補助相關措施。

- (6) **電台廣播宣導**: 7月2日透過台灣廣播電台台中台節目邀約，提供申請書及填表範例，並宣導菸品健康捐補助事宜。
- (7) **透過醫院LED 發布宣導訊息**: 徵求轄區醫院配合，主動發布宣導訊息，透過醫院LED螢幕廣為宣導。98年計有108家醫院參與宣導。
- (8) **工會團體協助**: 積極拜訪南投縣總工會及南投縣汽車駕駛員職業工會，請其協助會員申請及宣導。
- (9) **車體行銷**: 為使補助弱勢健保費訊息能深入村里，賦予「愛車」除了代步也能行善的附加價值，透過民意調查設計「補助弱勢健保費」車體貼紙，徵求同仁、家屬、社會善心人士及中醫、西醫、牙醫醫事團體會員，協助貼於自用車或自營店玻璃上，計有 2,000 餘人參與。
- (10) **有趣的健保樂透機**: 為呈現最佳便民服務，善用每天 1200 人次洽公人潮，經參考 7-11 便利商店的 i-bon 機，98 年委外開發互動導覽平台，命名為「健保樂透機」，設於聯合服務中心，結合互動遊戲設計弱勢協助宣導題目，進行有獎問答。讓宣導活動更有趣，提升宣導效益。98 年 11 月中旬上線以來，答題數已達 18,670 次。

5. 再造受理流程 審查作業資訊化

- (1) **跨組合作增加受理窗口**: 本組將弱勢協助列入97年業務推動方向，並成立跨組室合作小組因應，另為擴大服務所招募之健保愛心尖兵，個案之受理窗口由原單一承辦同仁專責，增加為12位，以順利推動各項作業。
- (2) **愛心基金審查作業資訊化**: 對於無力繳納健保費又不符低收入補助條件的邊緣戶，本組錄案轉介至各公益團體或經由本組愛心捐款審核後，由公益團體或本組愛心捐款就情況協助代繳部分或全部健保費。以往從個案受理、協商、轉介或輔導繳納欠費、結案至統計成果等，均是透過書面、傳真、電話，以人工作業方式處理，在個案數日增的情況下，97年5月研擬建置弱勢個案通報系統，包含受理、訪視、後續處理情形回覆、追蹤、管理、統計等以資訊化作業提升工作效率。
- (3) **填表E化作業**: 98年5月27日研發完成填表E化作業系統，現場民眾申請菸品健康福利捐補助，程式會自動帶出申請人

(含眷屬)基本資料，節省民眾填表時間。

(4) **試算檢核省時又準確**：98年6月1日建置完成菸捐經濟資格登錄作業系統，申請人基本資料、地址及名下依附投保眷屬資料等由程式逕帶，節省承辦人鍵檔時間，且具有試算檢核功能，承辦人無須查表核對，即可正確計算出申請人經濟狀況，省時又方便。

(5) **建置線上調閱系統**：為便於處理日後菸捐申請爭議，方便承辦人線上調閱原卷申請表，將相關文件掃描建檔，方便同仁執行線上調閱原卷。

6. 激發愛心基金捐款 擴展補助認養人

(1) **推動跨機關合作擴大協助弱勢愛心100計畫**：為期能落實弱勢照顧，本組積極推動「98年度擴大協助弱勢愛心100計畫」與外部機關建立合作機制，合作對象包括縣市政府、偏遠鄉鎮公所、山地醫療責任院所、醫師公會或企業等，有錢出錢、有力出力，主動發掘待協助個案，協助繳納健保欠費，讓弱勢民眾重回健保體系。為期計畫能順利推動發揮最大效益。設計「中央健康保險局中區分局關懷偏遠地區弱勢個案評估表」並由主管拜訪相關單位，尋求參與意願，建立合作機制，均獲熱烈迴響。台中市醫界聯盟理事長高嘉君醫師即允諾補助100個案件未來2年的健保費，對排除弱勢就醫障礙確有其莫大助益。

(2) **整合公益團體、醫院及社政單位補助保險費**：鑒於經濟持續不景氣，失業率居高不下，保險對象因未在保、中斷加保、欠費等因素怯於就醫，致病情加重或造成失救憾事之情事亦會隨之增加，本組針對無力繳納健保費的低收入邊緣戶且有1. 急需醫療，2. 低收入戶之舊欠，3. 特殊急難之家庭（如受虐兒、遭逢重大危難）等之情況時，運用各項社會資源及協助措施，即時處理個案健保欠費及就醫問題，保障弱勢民眾之就醫權益協助其健保欠費之繳納。

(3) **愛心捐款小叮嚀 同仁捐款能永續**：為凝聚本組同仁愛心及方便同仁捐款，特設定由系統自動提醒愛心捐款小叮嚀，固定於每月6日至10日同仁電腦開機時，畫面自動顯示「歡迎捐款」訊息，有意願認捐同仁透過本組webflow愛心捐款系統，進行捐款。目前每月同仁捐款金額約達24,470元。

- (4) **強化愛心捐款徵信 提升民眾信任**：愛心捐款能否持續，必須讓民眾了解我們善用善款的用心，故針對捐贈者除於本組芳名錄及聯服中心公告外，並設計不同意刊登芳名回傳聯，在徵詢捐款人意見後，將捐款人芳名及所捐愛心捐款金額，於本組網站及電子報刊登徵信。

7. 建立經濟弱勢民眾主動關懷 協助申請機制

- (1) **主動發掘待協助民眾**：為期真正需要協助的民眾能獲得即時的協助，針對已辦理經濟困難認定且尚有欠費民眾，主動發函，輔導申請菸品健康捐補助保費，98年計主動通知23,406件；運用內政部國民年金補助個案名冊，主動辦理菸品捐健保費補助，民眾免申請。98年計有民眾88,679人接受補助。
- (2) **製作及夾寄範例**：委商印製填表範例計5,000份，及申請書計30,000份，分別置於分局、聯辦服務台、公所及工會。98年6月1日起菸捐申請證明文件不全退件或民眾來函時，主動提供並夾寄範例說明供參考。
- (3) **與國稅局合作 主動協助家戶財稅資料申請**：民眾至現場申請菸品捐健保費補助，依規定需檢附家戶財稅資料，未檢附者本組主動協調中區國稅局，由本組定期向該局申請比對，以減少民眾奔波。另為擴大服務，建議本局承保組可運用跨機關資訊逕為比對，因此自98年12月起民眾申請即無須檢附家戶財稅資料，計受惠民眾達66,311人。
- (4) **建立弱勢輔導個案主動關懷暨追蹤列管機制**：為落實輔導成效，訂定經濟弱勢民眾主動關懷作業要點並建置「主動關懷案件管制系統」，針對需協助輔導個案予以建檔管理，並套印主動關懷案件聯繫單送交承辦人做後續處理，俟主動輔導並完成補助申請後解控，落實案件一次解決，提升為民服務品質。98年計主動篩選398件，輔導完成菸捐補助384件。

(三) 服務措施延續性及標竿學習效益

1. 滿意度調查服務持續改善

為瞭解愛心尖兵及本組受理窗口同仁對「關懷弱勢協助個案通報系統」之滿意程度及期望改善意見，於98年12月初進行滿意度調查，作為提升通報系統服務品質之參考。其中通報系統之

便利性滿意度為96.9%，各項欄位之設計及填寫滿意度為87.5%，通報系統之整體滿意度為93.7%。其中數位愛心尖兵感謝本組迅速回應及熱心協助。

2. 持續檢討修訂標準作業程序書及計畫，以確保作業效率及品質

(1) 「中區分局愛心捐款管理要點」：訂有管理要點並於98年5月13日修訂愛心捐款之運用範圍及原則、個案受理方式及個案初評等作業方式。

(2) 「98年擴大協助弱勢愛心100計畫」：為擴大協助弱勢民眾，訂有「98年擴大協助弱勢愛心100計畫」並透過跨組室會議研擬最適方策持續積極推動並拜訪南投縣仁愛鄉公所、南投縣埔里基督教醫院及台中市醫界聯盟等單位，研商合作計畫。另設計「中央健康保險局中區分局關懷偏遠地區弱勢個案評估表」，便於公所發掘待協助對象現況進行評估及初審作業。也取得中部四縣市政府社會處同意、協助取得待協助弱勢民眾名單。以擴大協助弱勢民眾。

3. 辦理教育訓練，提升人員素質，持續落實弱勢協助

(1) 「健保愛心尖兵」教育訓練暨授證：97年5月辦理1次計有健保愛心尖兵103人參與；98年6月24日辦理公所業務承辦人健保愛心尖兵教育訓練計有88人參加。

(2) 辦理本分局受理窗口同仁教育訓練：為使同仁充分了解作業程序，初期積極辦理同仁教育訓練，97年5月辦理3次計有33人參與。

(3) 志工教育訓練：98年7月7日辦理健保志工服務隊教育訓練，請其協助宣導菸品健康捐補助相關措施，必要時協助不便保險對象申請，計30人參加。

4. 透過多元管道，持續招募愛心尖兵及愛心基金

透過校園宣導及六類投保單位評比方式獎勵轄區公所健保承辦人踴躍加入愛心尖兵，98年計有53人參與擔任愛心尖兵業務。

5. 標竿學習外擴效益

(1) 97年7月14日至本局第400次主管會報進行「大溫暖協助計畫—健保有愛·健康無礙」專題報告。

(2) 97年8月13日南區業務組蒞臨本組觀摩，本組將「大溫暖協助計畫—健保有愛·健康無礙」專案相關作業，充分與

之分享。

- (3) 「愛心捷運網」小組以「擴大健保弱勢關懷-透過資訊化作業平台建立社區協助網絡模式之探討」為題，參加本組97年度同仁自行研究競賽，並獲選參加總局97年度同仁自行研究競賽，榮獲佳作獎。續於98年2月獲選至行政院衛生署暨所屬機關研究發展參賽。
- (4) 98年7月以「健保有愛·健康無礙—擴大弱勢協助計畫執行成效」改善專案參加第十屆醫療品質獎主題改善類發表。

(四) 服務措施執行方法效能性

1. 「愛心捷運網」專區使用情形

「愛心捷運網」專區於97年5月完成建置，截至98年12月止瀏覽人次達4,415人次；「菸品健康捐補助」專區，98年7月建置完成迄今計有同仁11,235人使用。

2. 「關懷弱勢協助個案作業系統」效能

系統於97年5月12日正式上線，截至98年12月止透過此系統通報個案達898人。除了通報作業方便、迅速外，每件個案處理時間由平均60分降為20分，平均每月節省處理工時29小時；愛心協助個案自通報至結案日數，每案平均由使用系統前的9天減少為6.7天。另保險對象相關加保、欠費資料查詢，由原本二代承保系統的7個查詢畫面，整合成1個畫面，即能掌握個案之健保資料全貌，確實節省承辦人查對時間及作業。

3. 招募「健保愛心尖兵」

多元管道招募「健保愛心尖兵」，截至98年12月共有263位人士加入，讓弱勢協助服務觸角深入村里間，落實在地化服務據點延伸。

4. 「協助弱勢愛心100計畫」參與情形

98年度推動跨機關合作擴大協助弱勢愛心100計畫，計有南投縣仁愛鄉公所及台中市醫界聯盟等單位參與協助弱勢愛心100計畫。其中台中市醫界聯盟為響應本組推動「98年擴大協助弱勢愛心100計畫」，結合聯盟會員之力，捐助120萬元，認養77戶（170人）弱勢家庭98年9月至99年12月止應繳納之健保費，捐贈儀式於11月17日舉行，期待該捐贈儀式拋磚引玉效應，鼓勵更多人能有錢出錢、有力出力，共同協助貧困家庭繳納健

保欠費，讓弱勢民眾重回健保醫療保障體系。

5. 愛心團體、善心人士協助多

接受轉介配合協助之公益團體、醫院及社政單位計有29個；參與認養協助之善心人士計有3人。98年1至12月總計轉介個案471人，協助金額達3,715,618元。

6. 愛心永續協助弱勢不間斷

98年1至12月愛心捐款計2,470,602元，其中本組同仁平均每月捐款24,470元；協助個案306件，協助金額為5,195,321元。

7. 主動關懷專案辦理成果

針對待協助對象，若相關受理文件上加註「列為主動關懷對象」者，本組則會於管理作業系統登錄列管，並追蹤後續辦理情形，加強主動關懷服務及落實一次即解決弱勢民眾所有問題貼心服務，讓被關懷者順利取得協助資源及就醫無慮。本案自98年8月起至12月31日止，計列管398件，已完成395件。

8. 菸品健康捐弱勢協助效益

本組以菸捐減免資格檔進行統計分析總計補助人數為138,216人、每月補助金額31,605,081元、其中屬被保險人身分計58,795人（每月補助金額計14,043,746元）、眷屬身分者計79,421人（每月補助金額計17,561,335元）；總補助人數屬1.5倍以下補助保險費50%計105,386件（占率76.25%）、1.5-2倍補助保險費25%計32,830件（占率23.75%）。

二、以「用心、創新、溫馨」打造效率、親和的聯服中心

（一）我們為什麼要做

聯合服務中心，是民眾到本組首先接觸的服務窗口，更是民眾對本組服務品質認同與服務印象形塑的重要意象來源。本組聯合服務中心以「用心、創新、溫馨」為中心思考，包括了「用心-用心做事提升效率、發自內心創造感動服務」、「創新-動動腦筋跨越瓶頸、激發創意化阻力為助力」，及「溫馨-服務顧客溫馨關懷、尊重專業以客為尊」等三「丁一」的服務理念內涵，提出有效率與親善化的服務措施，希望透過對顧客的責信與滿意承諾，深化顧客對本組服務品質的肯定，這是本組「有價值的創意服務為什麼要做」的主要動力。

聯合服務中心目前洽公量，每月平均24,239人次，每日平均1,100人次，在業務量如此繁重下，如何提供一個兼顧完整性、便捷

性與親和性的優質服務，是一項重大的挑戰，首先我們全面分析洽公民眾的需求，再透過檢視服務經驗所遭遇的困難，提出因應策略及改善措施，並一一落實執行。

我們知道，服務品質沒有最好，只有更好，在既有的良好基礎上，我們著手導入客製化的理念，針對服務對象的多元化，開發更精緻、更有效率、更貼心的服務模式，包含外籍朋友專用的「英語服務櫃台」、聯服大廳的「彩虹導引動線」、身心障礙人士的「洽公指引三合一」、開車族的「停車地圖」及「IC卡得來速」、上班族的「週末の健保約會」及「非上班時間領卡」、網路族的「PDA現場人數查詢系統」及「網路預約免等待」等服務，讓不同族群在健保的服務場域，有更多的幸福相遇，創造感心服務的無限可能。相關的創意服務方案，分述如下：

（二）我們有價值的創意服務

1. 上班族的「週末の健保約會」及「非上班時間領卡」

（1）「週末の健保約會」上班族的專屬服務：在我們的服務理念中，非常重視民眾的意見與需求，上班族如要請假辦理健保事宜，常有不准假、扣薪…之虞，為積極回應民意，自98年9月起開辦「週末の健保約會」，上班族如需週六洽公，只要事先預約，聯服就會安排同仁受理，成就上班族「申辦健保業務免請假」的目標。

◆民眾意見感心回應-98年7月20日，署名為「排排_洪」民眾的一封電子郵件：

健保局的作業時間為週一至週五，即使不午休，對民眾來說，仍然相當不便。對上班族來說，只要利用午休出來辦健保根本不可能，如果要請假出來辦，要被扣全勤一、二千塊不等，會欠費的，都是工作不穩定的弱勢團體居多，希望健保局可以像圖書館那樣，六、日為上班日，週一為公休日，如果健保局一直跟民眾同步上下班，那為了到健保局辦健保，不就非得請假不可嗎？

至少開放一個週六，讓有需要的人可以不請假，也可以把健保辦好，希望你們可以考慮這樣的便民服務。

收到這封電子郵件後，我們回覆「排排_洪」小姐，即將開

辦「週末の健保約會」，98年7月23日，「排排_洪」小姐來了第二封電子郵件：

您好：

我對健保局的做法很認同，我明白你們有固定的程序，不是說改就改，但你們願意考慮在週末增加週末開放時間，對民眾來說真的是一大便利，特別是請假會扣薪的民眾，感謝你們願意傾聽。

如果開放週末預約，請告訴我好嗎？我有工作，一直想去把之前的欠費分期繳清，但礙於請假會扣薪而沒有去辦。非常感謝你們認真負責的態度。謝謝哦^_^)bb

得知洪小姐有處理欠費的需求，立即電話聯繫她，約定在隔天早上上班前來聯服櫃台，並指派專人提早在8:00為其她辦理保費分期攤繳手續。

98年7月25日，「排排_洪」小姐來了第三封電子郵件：

您好：

昨天我已經去辦理分期了，謝謝你們的熱心協助，讓我可以不用請假，也可以把健保辦好，真是感謝。

哇~好貼心哦，還特別把分期單都印好，也把相關文件備齊，讓我可以很快把資料填好。非常謝謝你們哦

(^_____^)/

祝 平安快樂~

ivy 😊

(2)「非上班時間領卡」領卡無時限：為嘉惠上班族的服務措施，除了「週末の健保約會」還有「非上班時間領卡服務」，民眾臨櫃辦理健保 IC 卡後，因故無法等候，可以在非上班時間隨時來本組警衛台領卡，彈性超便利。

2. 「健保 IC 卡申請表單電子化」的創意新服務

實施「健保 IC 卡電子表單電子化」作業後，服務台以增設之掃描器，將申請人交付之照片進行掃描（掃描後歸還申請人），櫃員利用該系統載入及輸入申請人相關資料確認後，民眾逕於數位板簽名（簽名會顯示於螢幕電子表單之簽名欄上），程式將簽名檔結合於健保 IC 卡電子表單顯示於櫃檯同仁螢幕，並同時顯示於民眾確認螢幕供確認後，櫃員即傳送電子表單派工

製卡。本項電子化服務措施，民眾自服務台抽號到櫃台受理，除以手寫板在電子申請表單簽名外，不需要填寫任何資料，就可以完成健保 IC 卡的申請，如此完全由民眾角度思考的服務創新作為，大幅提升了為民服務的價值，深獲民眾好評。

3. 網路族的「PDA 現場人數查詢系統」及「網路預約免等待」服務

(1)「PDA 現場人數查詢系統」隨時查詢少等待：網路族的朋友，可以利用 98 年 8 月在本組網站建置的「PDA 現場人數查詢系統」，隨時可以瞭解目前聯服的等待人數，以便選擇前來洽公的時間。

(2)「網路預約免等待」：善用 E 化，我們在網站上建置健保預約系統，以半小時為 1 個時段，每日 5 個時段，提供客製化、免等待最佳服務洽公時段選擇的「網路預約」服務，網路族可依個人時間調配預約，洽公隨到隨辦，零等待。

4. 聯服大廳的「彩虹導引動線」

由於本組聯合服務中心大廳長逾 35 公尺，櫃檯全開時達 25 櫃，為便利初次來現場或較年長民眾洽公，觀摩醫院的作法，97 年 9 月於服務中心地面鋪設彩虹導引動線，依銀行櫃檯、分期攤繳、承保、IC 卡及醫療等 5 項業務，分別以紅、黃、綠、藍及紫等 5 種顏色動線及業務項目名稱，配合服務櫃檯的顏色標示，民眾可輕易到達指定區域等待洽公，而服務台志工之導引也更為明確。

5. 開車族的「停車地圖」及「IC 卡得來速」

(1)「停車地圖」停車好幫手：由於路邊收費停車位有限，經常在尋找停車上耗費許多時間，本組貼心製作「停車地圖」，開車族有需要時，由大樓警衛主動提供，節省洽公民眾停車時間。

(2)「IC 卡得來速」免下車服務：開車民眾現場申請健保 IC 卡，如果因故無法於現場等候領卡，本組提供「健保 IC 卡得來速服務」，民眾於本組上班時間內，只須於開車抵達本組前 10 分鐘電話通知聯服中心，即可在大樓門前警衛台領卡，不須下車，省時方便。

6. 外籍朋友專用的「英語服務櫃台」

本組除積極營造友善的英語洽公環境外，特別在聯合服務中心

設有外籍朋友專用的「英語服務櫃台」，選派外語能力優秀同仁，提供健保整合性的服務，並製作「健保福袋」，提供加退保、停復保、IC卡申請及國外醫療費用自墊醫療核退等諸多切身權益事項的英語文宣，使參加全民健保的外籍朋友迅速了解健保的全貌，以建立良好的國民外交，更可適時將我國這項成功的社會政策宣揚國際。

7. 身心障礙人士的「洽公指引三合一」

為提升身障人士洽公的便利性，本組向台中市政府申請於本組大樓前市政北一路口，劃設「身心障礙者汽車專用停車位」，另由本組自行規劃「身心障礙者機車專用停車位」，結合協助身障人士的「愛心鈴」，並製作三項設施的標示看板，使身心障礙人士洽公停車無障礙。

(三) 服務措施延續性及標竿學習效益

1. 上班族的「週末の健保約會」及「非上班時間領卡」

(1)「週末の健保約會」：自98年9月實施，並在本組網站將原本的健保預約系統入口網頁，修改區分為「平日預約」與「週末預約」，供民眾預約，並且針對週末臨櫃人員服務流程與設備等，均有詳細持續措施規劃，且於98年8月3日接受蘋果日報訪問廣為宣導。

(2)「非上班時間領卡」服務：於「聯合服務中心作業程序書」，訂有標準化程序並持續實施。

2. 「健保IC卡申請表單電子化」

本項服務措施包括照片之掃描、電子表單的系統操作、資料的確認及派工程序等，均增訂於「聯合服務中心作業程序書」，已列為標準化程序持續實施。

3. 網路族「PDA現場人數查詢系統」及「網路預約免等待」服務

(1)「PDA現場人數查詢系統」：網路族「PDA現場人數查詢系統」的開發，主要係就聯合服務中心取號系統，增加取得即時等待人數的功能，並能轉換傳輸到網站上以「PDA」格式供查詢使用，為持續推動本項服務，整合資訊廠商與局資訊室的聯結程式撰寫後實施，並自98年9月起開始上線，延續聯合服務中心的優質服務。

(2)「網路預約免等待」服務：「網路預約」服務係由95年3

月的「個人欠費分期攤繳預約作業」所延續發展出來的，96 年 3 月全面擴大至所有服務項目，包括「健保 IC 卡」及「加退保作業暨相關承保業務」、「重大傷病證明」、「自墊醫療費用核退」、「個人欠費分期攤繳」等，並在本組全球資訊網建立預約系統，供民眾預約洽辦業務，且修訂「聯合服務中心作業程序書」，將「健保網路預約」受理作業列為標準化程序。

4. 聯合服務中心的「彩虹導引動線」

97 年 9 月彩虹導引線鋪設完成後，對初次來現場或較年長之洽公民眾及服務台的指引，有著極高的效益；並在 98 年 3 月及 6 月分別增加櫃檯服務色塊及業務名稱的標示，並列入志工教育訓練教材，顯示本項措施持續服務的延續性。

5. 「IC 卡得來速」服務：開車族的「IC 卡得來速」服務，於「聯合服務中心作業程序書」，訂有標準化程序。

6. 外籍朋友專用的「英語服務櫃台」

針對外籍朋友專用的「英語服務櫃台」，本組訂有「中區分局外籍人士現場服務要點」標準化作業程序書持續推展。

7. 標竿學習外擴效益

上述各項創意服務措施，本組於 98 年本局第 417 次、421 次、423 次、424 次及 430 次主管會報中提報創意服務措施執行成效，針對各業務組進行經驗分享，另於本局設置之知識分享平台提供服務措施執行細節供其他業務組參考。

(四) 服務措施執行方法效能性

1. 「週末の健保約會」：自 98 年 9 月開辦以來，截至 98 年 12 月止，共有 103 人使用本項服務。
2. 「非上班時間領卡」服務：98 年 1 至 12 月，共有 42 人使用本項服務。
3. 「健保 IC 卡申請表單電子化」：現場申辦健保 IC 卡作業全面無紙化，符合節能環保政策，累計自 98 年 10 月作業以來，至 98 年 12 月底，已節省紙張列印 1 萬 3,965 張，作業時間由改善前的 12 分 50 秒，縮減為 10 分 12 秒(98 年 10 至 12 月平均)，縮短 158 秒，累計至 98 年 12 月底止，已節省 612.9 小時。
4. 網路族的「PDA 現場人數查詢系統」：自 98 年 9 月上線以來，

截至 98 年 12 月止，已有 4 萬 500 人次瀏覽。

5. 「網路預約免等待」：98 年 1 至 12 月共接受民眾預約服務 3,749 筆，預約洽辦項目以 IC 卡業務 1,954 筆(佔 52.1%)、欠費分期 950 筆(佔 25.3%)及加退保案件 636 筆(佔 17.0%)最多。
6. 「彩虹導引動線」：聯服大廳「彩虹導引動線」鋪設後，提升服務台指引便利性，大幅提升聯服整體服務效能。
7. 「健保 IC 卡得來速」服務：98 年 1 至 12 月，共有 103 人使用本項服務。
8. 外籍朋友專用的「英語服務櫃台」：98 年 1 至 12 月，服務外籍人士 88 人次。

三、「快省準」提高承保業務行銷執行成效

(一) 我們為什麼要做

本組的服務區域為中部 4 縣市，服務的保險單位共有 14 萬家，400 多萬個保險對象，在行銷業務上，一直採用傳統的行銷方式，已經面臨以下難題：

1. 業務量大，人力不足：目前投保單位數約 14 萬家，每月以 1,300 家之速度在成長；但人力並無法隨之增加。
2. 傳統文宣，成本太高：郵寄成本太高，14 萬家投保單位，發一次通函就要花掉 70 萬元。
3. 說明會，參與意願低：舉辦業務說明會須勞師動眾，投保單位參與意願低，服務對象也很有限，就算全年都舉辦，也無法照顧到全部的投保單位。
4. 宣導經費縮減：行政經費不斷地在縮減，連帶已壓縮到我們的業務宣導費用。

因此，我們必須探索更省時、省力、省錢的方法，準確而有效率的達到業務宣導的目的。

(二) 我們有價值的創意服務

1. 創意來源

我們的創意來源是「多層次傳銷」的概念，也就是希望能夠找到有效的行銷對象，讓有限的資源能被無線的運用。最好，還能讓那 14 萬家投保單位幫助我們服務好 400 萬的保險對象，達到「吃好鬥相報」這樣的快速宣傳效果。

2. 創意的作法

- (1) **顛覆傳統公文製作方式，訊息傳遞一目了然：**傳統公文製作皆是以條文文字敘述的方式呈現，我們設計「健保小幫手」以生動活潑的流程圖，來幫助投保單位按圖索驥，小幫手就印在公文的背面，當單位看不懂公文內容的時候，只要翻到背面一看，就能一目了然，縮短了很多的溝通時間。
 - (2) **首創影音多媒體宣導實務，邁向影音教學時代：**由我們最了解顧客的第一線同仁共同討論，普遍認為電話最多、退件最多和溝通時間最長等等的問題，擬定出業務行銷的主題，分別製作該項業務的影音檔，其長度都控制在2分鐘內，不會太長，以吸引投保單位閱聽。同時，製作影音檔所搭配的pdf檔一起發送，即使無法開啟影音檔時，也能透過開啟pdf檔達到宣導目的，在健保局各區業務組來說，是一項首創的行銷方式。
 - (3) **創新多元文宣通路，快速有效傳遞訊息：**在開拓文宣通路上，我們開發了「多媒體檔案發送系統」，整合了CTI、e-Mail超連結、與數位傳真等多項技術，能夠讓同仁在自己電腦上就可以點選，並快速的將各式各樣的文宣品傳遞給需要的單位，單位在收到信件之後，只要點選『開始』就可以連結觀看多媒體語音檔案。而且，觀看完之後，可以針對內容直接回應評分，提供我們參考與改進。
 - (4) **建置「線上說明會」專區，提供24小時不打烊的網路學習環境：**在本組之全球資訊網上建置「線上說明會」專區，提供我們所開發完成的各式文宣品供民眾自由點閱或下載的線上學習環境。
- (三) **服務措施延續性及標竿學習效益**

1. **顛覆傳統公文製作方式，訊息傳遞一目了然：**持續推動健保小幫手的文宣應用，97年共完成9項健保小幫手文宣，98年因業務需要新增6項。
2. **首創影音多媒體宣導實務，邁向影音教學時代：**97年完成了「健保專業經理人問候新成立單位」、「單位新成立輕鬆辦」、「單位保費魔法書」、「e點神通-健保免出門」、「上網列印繳款單」、「投保金額報報爆」等6項主題19項影音檔，共行銷41,913單位，98年新製作「到郵局辦理IC卡換發事宜」、「重大傷病問答集」、「外籍勞工加保篇」、「外籍幫傭加保篇」、「零距

服務及繳費管道文宣」、「分局服務地點介紹」、「菸品健康福利捐補助經濟弱勢保險對象自付保險費業務說明」、「健保局電話打不通怎麼辦」、「如何正確申報眷屬加保日期」、「菸捐排富」、「輕輕鬆鬆看懂失業健保減免註記」等11項影音檔，行銷99,506單位。

3. **持續積極收集e-mail address**：本計畫最主要是透過e-mail來完成健保行銷，所以e-mail address的收集要越多越好，如此才能獲得最大的效益，97年7月e-mail單位數12,828家，傳真機單位55,763家，我們已於98年2月開始透過競賽，採取獎勵方式，積極輔導，在e-mail部分增加了15,553家，傳真機部分增加了27,412單位，輔導成果相當豐碩。
4. **增列標準化作業流程**：為能落實於例行業務中持續推廣，特將4項標準作業程序書改版，增列業務行銷標準化流程。
5. **平行展開外擴效益**：實施以來成果豐碩，甚為本組長官重視，鼓勵友組積極推展，目前已平行展開至本組其他科室，另外，北區業務組蒞局觀摩後已移植全套系統，高屏區業務組亦來電洽詢。

(四) 服務措施執行方法效能性

1. **顛覆傳統公文製作方式，訊息傳遞一目了然**：97年健保小幫手，行銷14,176個單位，82,317人，98年行銷17,103單位，145,270人。而且這些文宣完全沒有增加額外的紙張以及人力折寄的費用。
2. **首創影音多媒體宣導實務，邁向影音教學時代**：97年共行銷41,913單位。98年行銷99,506單位。
3. **創新多元文宣通路，快速有效傳遞訊息**：多媒體檔文宣觀看後之民眾回饋意見，97年滿意度達79.2%，98年高達81.4%，顯示我們的影音檔製作內容相當平實，切中民心，符合投保單位的實際需要。

四、重大傷病證明申辦作業-ET整合服務專案

(一) 我們為什麼要做

「畢先生你的父親罹患攝護腺癌，這可以申請重大傷病免部分負擔證明，我開張診斷書給你，你自己去健保局辦理。」

「葉太太你的先生是罹患惡性胃癌，我們醫院一定會儘量幫他治

療，另外他可以申請重大傷病免部分負擔證明，我們醫院會透過網路向健保局申請，健保局核定通過後，你只需要把健保 IC 卡拿給掛號櫃檯的小姐作一下更新就可以減免這次住院的部分負擔費用了。」

家中如果有人生重病了，我想大家一定都希望能夠有葉太太的親身經歷，但是以往的重大傷病證明申請作業流程，卻都如畢先生的情境一樣，由醫療院所開立診斷證明書，交由民眾自行向健保局各區業務組辦理，如果幸運的話可能跑一趟本組就辦理完成了，萬一資料不齊全，或是需要送專業審查的案件，那就是白跑一趟，需要再回院所申請相關資料了。

在這個網路盛行的年代裡，如何積極利用網路代替馬路，讓民眾可以免除往返奔波，又能辦妥健保業務相關洽辦事項，應該是健保局需致力達成的任務。而且以一般商業保險之服務理念觀之，被保險人罹患重病時保險人發給重大傷病證明，是一項免除被保險人經濟壓力的溫馨服務，應該主動將服務送到家，並且讓他們不用往返洽辦相關手續，就是這個簡單的服務概念讓我們推動本服務方案。

(二) 我們有價值的創意服務

97 年申辦重大傷病案件來源主要以現場為主，約佔申請案件 50% 以上，如果連同郵寄申請案件計算，則有 8 成以上民眾均採現場辦理或郵寄申請，僅約有 2 成之案件係透過中央健康保險局之健保資訊網服務系統(簡稱 VPN)申辦。經查，申請重大傷病證明之診斷書約有 85% 係由區域醫院所開立，因此本計畫乃針對轄區區域級以上之醫院為合作對象，期能全面提升 VPN 網路申辦比率，以簡化作業流程、縮短作業時間；協助民眾在面對罹患重病身心備受煎熬下，得以不必為申辦重大傷病證明而往返奔波；得以安心接受治療。為此，我們重新檢討整個作業流程，朝向善用 E 化作業、加速核付時效、強化稽催功能而努力，研擬改善創意措施如下：

1. 提升區域醫院透過 VPN 代民眾申請重大傷病證明比率作為

- (1) 強力宣示提升醫院配合動機：透過多元管道強力宣示推動重大傷病證明 VPN 申辦方案的理念；分析各醫院透過 VPN 代民眾申請案件比率，提供醫院參考，藉由醫院間的比較，激發醫院主動為民服務的動力；針對代申請比率偏低醫院，

則由主管親自拜訪醫院首長進行了解與協助。

- (2) **辦理推廣說明會：**為再提升院所重大傷病證明 VPN 申辦比率，98 年 7 月 9 日邀請轄區 108 家醫院參加重大傷病證明 VPN 申辦作業說明會，各醫院總計有 85 人參加。會中強力宣導各醫院採用 VPN 作業申辦重大傷病證明，有助於掌握案件之申辦時效，且可避免民眾往返奔波，請各醫院加強向醫師及護理人員宣導，共同提供民眾貼心之服務。並告知院所病患若符合重大傷病免部分負擔之身分，惟因病患已往生來不及辦理時，可改以自墊醫療費用申請核退方式辦理部分負擔費用核退。

2. ET 整合效率倍增

- (1) **核定通知自動電話語音 CALL-OUT：**重大傷病證明核定通知，原採書面郵寄通知，不但列印費時、耗費郵資，民眾至少需 2 天才會收到，收到後還需回醫院或健保局進行健保 IC 卡更新，真是勞民傷財。為改善上述問題，乃開發建置「自動電話語音(CALL-OUT)通知系統」，每日由系統自動擷取 VPN 申請案件，自動透過電話語音通知民眾核定結果。快速、即時，讓民眾備感溫馨。98 年計通知 14,266 件，外撥成功率平均約為 80%。為提供更多元的通知服務，自 98 年 12 月起增加手機簡訊通知服務，更為便民。
- (2) **資料不全由系統自動通知院所補件：**需專業審查之案件，如有因檢驗報告、病歷資料不完整，需補件時，原以寄發核定通知書通知保險對象補件，考量保險對象仍需回醫療院所申請才可取得相關資料。為減少民眾奔波、縮短作業時程。乃研商建置「補件案件以電子郵件自動通知醫療院所補件」作業系統。承辦同仁只需於作業畫面上核定為補件，系統自動透過電子郵件通知各醫療院所。大大縮短作業時間，民眾深感貼心。
- (3) **核定快 滿足院所與民眾需求：**為讓院所感受 VPN 網路申辦重大傷病證明的好處，本組將加快核定作業列為首要工作，為此，除增加每日 VPN 申請案件彙整表之執行次數，以加速線上核定作業外，另提供緊急出院案件電話聯繫服務，院所如有緊急案件，可透過電話與本組聯繫，我們當盡速協助核定該申請案件。

3. 作業流程改善 強化稽催功能

- (1) **專審案件建立稽核管控機制**：針對需專案審查案件，開發管控程式，進行「申請重大傷病送審 7 日未審結」、「申請重大傷病 7 日審結超過 2 日未核定」、「申請重大傷病卡收件超過 14 日未核定通知」等三大指標之稽催列管，系統自動擷取逾指標案件，並以電子郵件通知承辦同仁與主管，以確保案件之處理進度。
- (2) **檢討改善作業系統 加快核定時效**：推動院所 VPN 網路申辦重大傷病證明，初期為加快案件核定時效，98 年 1 月曾動員多位組內同仁進行線上核定，但相對影響其他業務運作，因此改由資訊室協助自動產製檢核報表，輔助線上核定作業，以加快核定時效，惟仍需次日才能完成核定，無法滿足醫院及民眾的期待，尚須持續改善。98 年 7 月起由原 1 個核定時段，增加為 8AM、2PM、4PM 等三個核定時段，並由系統自動擷取需核定資料，由同仁即時進行線上核定，改善後當日線上核定比率由 4.2% 提升為 21%，效果顯著。

(三) 服務措施延續性及標竿學習效益

1. 持續宣導提升院所配合動機

持續透過多元管道強力宣示推動重大傷病證明 VPN 申辦方案的理念；並持續分析各醫院透過 VPN 代民眾申請案件比率，提供醫院參考，藉由醫院間的比較，激發醫院主動為民服務的動力。例如台中市某醫學中心未積極配合，經本組提供申辦比率分析結果並積極追蹤輔導，98 年 12 月份 VPN 申辦比率已達 86%。

2. 訂定標準作業程序落實推動

為落實業務推動，有效經驗傳承，已完成修訂「重大傷病證明申辦作業程序書」，並建立常見問題檔案，供同仁查閱，以提升作業效率。

3. 標竿學習外擴效益

- (1) 改善專案成效顯著，獲本組推派參與本局自行研究評獎，並於 98 年 6 月本局第 420 次主管會報提報成果，與其他業務組進行經驗分享。
- (2) 由於本案實施結果效益大，總局 98 年 7 月 30 日以健保醫字第 0980091010 號函通知各業務組，表示「VPN 網路申請案件，

因院所可藉VPN網路申請流程狀態查詢核定結果，申請個案亦可由院所讀卡機或公共資訊站讀取健保IC卡內重大傷病資料，為擷節資源，得不列印核定通知函」。本效益擴展至其他業務組，所節省之紙張、郵資、人力成本非常可觀。

(四) 服務措施執行方法效能性

本改善專案初期以區域級以上醫院為推行對象，經強力宣導，積極與院所溝通、輔導及稽催，並透過 E T 整合服務方案，以電話語音通知民眾辦理結果；以 e 化通知醫院相關補件作業，對整體服務效率之提升，成果顯著，未來擬將此成功模式推廣至所有院所，以服務更多民眾，相關成果陳述如下：

1. 提升 VPN 申辦重大傷病證明案件比率

本專案經由我們的努力，本組整體 VPN 申辦案件比率由 97 年第 3 季的 22% 提升至 98 年 12 月的 86%，成長比率達 64 %；區域級以上醫院以 VPN 申辦重大傷病證明之案件比率，由 97 年第 3 季的 22% 提升至 98 年 12 月的 93%，成長比率達 71%。大大節省作業時間與成本，也深獲民眾的肯定。

2. 核定通知 callout 之效益

(1) 核定通知由書面通知改以電話語音通知，除了每月約可節省郵資 30,000 元 (15 元×2000 件)；民眾接獲結果通知時間由 4 天縮短為 1 天；又可節省列印核定通知函的紙張每月約 2000 張。

(2) 專業審查需補件之申請案件原通知民眾補件，改由醫院協助處理，民眾可以不用再到醫院申請，減輕民眾之經濟負擔，且縮短補件時間，由原來約 8 天縮短為 3 天。

3. 減少臨櫃申辦重大傷病證明人數

經統計 98 年每月平均臨櫃申辦人數比 97 年減少 1500 人以上，不但縮短現場洽公民眾等候時間，也節省臨櫃申辦重大傷病證明民眾洽公成本每月達 14 萬元以上 (每件耗費工時 1 小時×每小時平均工資 95 元×1500 人)。

參、未來努力方向

我們一直以「好還要更好」期許自己；以「創意不斷」提升自己，一路走來，檢視各項目標、策略之推動，均能如期完成，顯見同仁的努力已有良好績效。今年本局改制為行政機關，我們的名稱由「中央健康保險局中區分局」，更名為「行政院衛生署中央健康保險局中區業務組」。雖然組織改制，因應網頁整併民眾在資訊的取得與運用上，短期內或許會有些許的不便需要適應，但我們在提供為民服務的承諾上永遠不會改變，全體同仁將持續秉持著「用心」、「創新」、「溫馨」之三「T-L」服務理念，擬訂下列努力方向，繼續提供更優質的服務。

- 一、用心做事，用同理心體認鄉親需求，力行簡政、簡證的便民服務。
- 二、力求創新，提供鄉親貼心、窩心、驚喜的感動服務。
- 三、營造溫馨、親和、正確、效率的洽公環境與滿意服務。
- 四、以更貼近民心的方式，結合社會資源，強化分眾行銷。
- 五、擴大 e 化服務，強化線上申辦業務項目，提供更精緻、多元的在地化服務。
- 六、強化愛心捷運網功能，主動提供弱勢族群扶助措施，確保民眾就醫權益。
- 七、對醫事機構，秉持公平、公正原則，尊重醫療專業，簡化行政作業，落實共管機制。
- 八、對投保單位，建立良好的雙向溝通管道，建置友善、簡易的作業平台。
- 九、建立民眾參與及意見回饋機制，確保服務之有效性。

全民健保深獲國際的肯定，但不可諱言的，我們正面臨財務的危機。今年，我們除了在開源節流方面持續努力開創新的作為外，我們將更努力以民眾聽得懂的話，研擬更具效益的宣導模式，積極尋求民眾的認同，共同參與健保的改革。進而推動「二代健保」的立法，擴大社會多元的參與，落實「提升品質」、「符合公平」、「增加效率」等二代健保的核心價值。繼續朝向我們的願景「全民參與健保永續」邁進，做到「全民有健保 看病沒煩惱」。

肆、附件

附件 1：中央健康保險局中區分局電話禮貌評分辦法



中央健康保險局 中區分局
CENTRAL HEALTH INSURANCE BUREAU, MIDDLE DISTRICT OFFICE

文件編號	01-204-V4	單位別	品質經營中心	頁數	1/4
文件名稱	電話禮貌評分辦法				
核定日期	97年6月20日	版次	第四版	首次頒訂	94年10月

修訂摘要紀錄 (請述明修訂理由及修訂項目)			
版次	日期	頁次	說 明
一	94.10.20		初訂
二	95.5.23	4	1. 配合總局提昇電話禮儀，每季辦理事項改為每月辦理。 2. 本案獎勵部分依本分局 95 年度新實施之「品質提升競賽」活動辦法一併結算。
三	96.1.9	4	1. 為落實同仁電話禮貌服務，增訂追蹤改善機制。 2. 針對啟動追蹤改善機制之同仁表現高於該月平均者，予以鼓勵。
四	97.6.20	4	1. 增訂教育訓練。 2. 配合政府服務品質獎，修訂「為民服務電話測試紀錄表」，增加「回應品質」一項。 3. 配合「品質提升競賽計畫」，修訂獎勵方式。 4. 取消啟動追蹤改善機制之同仁表現高於該月平均者，予以鼓勵。
五			
六			
七			
八			
九			
十			



文件編號	01-204-V4	單位別	品質經營中心	頁數	2/4
文件名稱	電話禮貌評分辦法				
核定日期	97 年 6 月 20 日	版次	第四版	首次頒訂	94 年 10 月

文件說明：

本文件係依據中央健康保險局推行為民服務工作實施要點，為積極改善電話接聽之服務品質，提昇本分局全體同仁電話應對禮儀，特訂定本辦法，內容如後附，相關文件及表單如下列：

文件：

01-405 中央健康保險局推行為民服務工作實施要點

4.2 表單：

01-G01 為民服務電話測試紀錄表



文件編號	01-204-V4	單位別	品質經營中心	頁數	3/4
文件名稱	電話禮貌評分辦法				
核定日期	97年6月20日	版次	第四版	首次頒訂	94年10月

中央健康保險局中區分局電話禮貌評分辦法

中華民國 90 年 4 月訂定
中華民國 92 年 1 月修訂
中華民國 94 年 1 月修訂
中華民國 95 年 5 月修訂
中華民國 96 年 1 月修訂
中華民國 97 年 6 月修訂

- 壹、依據：中央健康保險局推行為民服務工作實施要點
- 貳、目的：為積極改善電話接聽之服務品質，提昇同仁電話應對禮儀，特訂定本辦法。
- 參、範圍：本分局全體同仁。
- 肆、內容：
- 一、電話禮貌評分委員：由社區志工選任電話禮貌評分委員。
 - 二、評分方式
 - (一)由評分委員三人，每月不定期進行一次電話禮貌評分作業，並將評分結果填寫於行政院衛生署中央健康保險局中區分局為民服務電話測試紀錄表」(01-G01)。
 - (二)每月電話測試次數為承保一、二、三組及費用一、二、三組及電話服務中心 2 次外，其餘組室與聯絡辦公室各 1 次。
 - 三、結果公佈
由品質經營中心彙整評分委員彙整當月評分結果及建議事項，



中央健康保險局 中區分局

CENTRAL HEALTH INSURANCE BUREAU OF NATIONAL HEALTH INSURANCE

文件編號	01-204-V4	單位別	品質經營中心	頁數	4/4
文件名稱	電話禮貌評分辦法				
核定日期	97年6月20日	版次	第四版	首次頒訂	94年10月

次月以請辦單統一公佈週知。

四、教育訓練：

為確保電話服務回應品質，提升問題回應正確率，彙編「中央健康保險局中區分局電話禮貌測試題庫」，並不定期更新業務資料內容，提供分局同仁電話服務教育訓練。

五、改善追蹤：

原則上測試分機以不重複為原則。但分機當月測試分數低於80分，則針對該分機於次月起每月重複施測一次，至測試分數提升至80分（含）以上。

六、獎勵方式

(一)按月統計各組室成績，每6個月彙整總成績1次，於主管會報中公佈。

(二)年終成績依全年「業務組室」及「支援組室」成績排名，配合「品質提升競賽計畫」規定，以錄取排名給予競賽點數換算得分，並提供獎勵。

行政院衛生署中央健康保險局中區分局
為民服務電話測試紀錄表

受測單位：_____ 受測分機：_____ 第一次 第二次
 測試時間：___月___日___時___分 接話人：_____

測試題目：_____

測 試 內 容		得 分
一、接話速度 (10 分)		
<input type="checkbox"/> 1. 電話鈴響 1-3 聲 (10 分) <input type="checkbox"/> 2. 電話鈴響在 4-5 聲 (8 分) <input type="checkbox"/> 3. 電話鈴響 6-8 聲應答 (6 分) <input type="checkbox"/> 4. 電話鈴響逾 8 聲 (4 分) <input type="checkbox"/> 5. 連打 2 次無人接聽 (0 分)		
二、電話禮貌 (55 分)		小計
1. 接話時，首先清晰報明單位，姓氏，並說「您好」、「早安」等問候語 (16 分)		
2. 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。(6 分)		
3. 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。(2 分)		
4. 無法解答時，委婉告知轉接分機號碼，並待接通後掛斷 (3 分)		
5. 轉接業務單位忙線中，會有禮貌性請其稍後再撥；或洽轉其他代理人 (3 分) *不需轉接時，3、4、5 運給滿分		
6. 語調、態度(0-25 分)		
三、答話內容 (35 分)		
<input type="checkbox"/> 業務承辦單位：答覆內容之詳細程度(0-18 分)+正確性(0-17 分)		
<input type="checkbox"/> 非業務承辦單位：答覆內容之詳細程度(0-18 分)+正確性(0-17 分)		
四、回應品質		
※服務人員精準回答問題，並主動且正確提供與問題有關的完整資訊		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
綜合評語 (優缺點)		

測試者：_____ 總分：_____

表單編號：01-G01-V3

附件 2：標準化文件管理辦法



文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	1/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95 年 6 月 7 日	版次	第三版	首次頒訂	94 年 10 月

修訂摘要紀錄 (請述明修訂理由及修訂項目)			
版次	日期	頁次	說 明
一	94.10.20		初訂
二	94.12.31	7	1. 為了解文件修訂軌跡，增列 3.3.2 文件自第 2 版起首頁應製作「修訂摘要紀錄」，及其格式欄位應包括項目。
三	95.6.7	11 12 12	1. 3.4.2 版次更新 B. 當文件修訂時，增加擬案單位應於文件核准發行後，除以紙本通知作業相關人員外，增加電子方式通知。 2. 為確保品質紀錄之保存增列 3.4 品質紀錄之保存 3. 增列 3.5 定期檢討文件之有效性
四			
五			
六			
七			
八			
九			
十			



文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	2/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95年6月7日	版次	第三版	首次頒訂	94年10月

一、範圍：

本程序書涵蓋所有標準化文件的制訂、審查、核准、識別、分發、修改、廢止和保存等作業。

二、權責：

2.1 本分局標準化文件管制作業的規劃，由秘書室文書課負責，奉經理核准公佈後實施，其改廢亦同。各組室標準化文件之制訂、送核、發行、建檔、收回、保管、更新等作業，係由各組室文件管制人員負責。

2.2 各類文件的制訂、審查、核准、編號、發行及管制，各單位依「文件發行權責區分表」建立之。

文件種類	草擬	審核	核准	文件管制單位
第1階段 經營文件	品經中心	各相關單位主管	經理	品經中心 文管人員
第2階段 管理文件	各程序之主辦及相關單位	各相關單位主管	經理	流程主辦單位 文管人員
第3階段 部門文件	各業務單位	各相關單位主管	經理	各制訂單位 文管人員
第4階段 外來參考文件、表單及公文定型稿	各業務單位	課長	各業務單位主管	各制訂單位 文管人員



文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	3/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95 年 6 月 7 日	版次	第三版	首次頒訂	94 年 10 月

2.3 為使標準化文件有效發揮其功能，各組室應維持標準化文件管制系統中各類文件之適當版本。

三、內容

3.1 標準化文件架構

本分局標準化文件共分 4 階文件，分別為：

第 1 階：經營文件—本分局之組織分工、承諾、願景。

第 2 階：管理文件—與各部門皆相關之管理辦法、作業要點、注意事項等及跨部門流程之操作原則或各部門之分工疑義。

第 3 階：部門文件—各作業程序書。

第 4 階：外來參考文件、表單及公文定型稿。

3.2 各階文件編碼原則

3.2.1 文件編號

採用 7 碼，其規定如下：

□□-□□□-□

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦



文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	4/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95年6月7日	版次	第三版	首次頒訂	94年10月

A. ①②兩碼為製作單位別代碼，其指定

<u>代碼</u>	<u>單位</u>	<u>代碼</u>	<u>單位</u>
01	品質經營中心	08	秘書室
02	承保一組	09	人事室
03	承保二組	10	會計室
04	醫療費用一組	11	政風室
05	醫療費用二組	12	醫審會
06	醫療費用三組	13	承保三組
07	資訊室		

B. ③碼為類別碼，其指定

<u>代碼</u>	<u>類別</u>
1	經營文件
2	管理文件：管理辦法、作業辦法、要點、 注意事項



文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	5/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95 年 6 月 7 日	版次	第三版	首次頒訂	94 年 10 月

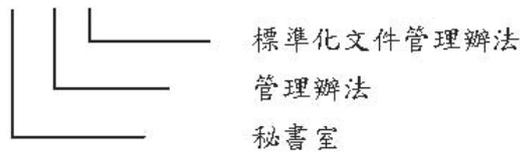
3 部門文件：作業程序書

4 外來參考文件

C. ④⑤兩碼為該同屬程序內之辦法、要點、注意事項、作業程序書及外來文件等自 01~99 號流水號編之；若因業務需要 01~99 不敷使用，可自行增加尾碼（例如 08-3100）。

D. ⑥⑦碼為版次編號；⑥碼指定為「V」，⑦碼則依發行版次編號，0~9 若不敷使用可自行加碼使用（例如 V9、V10、V11...）。

例：08-2 01-V1





文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	6/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95年6月7日	版次	第三版	首次頒訂	94年10月

3.2.2 表單及公文定型稿編號

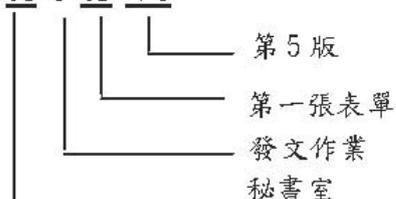
原則採用7碼，其規定如下：

□□-□□□-□

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

- A. ①②兩碼為製作單位代碼其指定同“3.2.1”。
- B. ③碼為業務功能別碼，表單由各製作單位以A~Y依次表示之；公文定型稿則指定為「Z」；另「I」與「O」應避免使用之。
- C. ④⑤碼為流水編號，以01~99表示；若因業務需要01~99不敷使用，可自行增加尾碼（例如08-A99-V1以後可增加一碼即為08-A100-V1、08-A101-V2...）。
- D. ⑥⑦碼為版次編號，同“3.2.1”規定

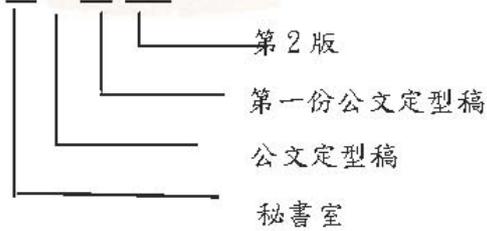
例一：08-C 01-V5





文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	7/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95 年 6 月 7 日	版次	第三版	首次頒訂	94 年 10 月

例二：08-Z 01-V2



3.3 各類文件編撰原則

3.3.1 文件頁首包括之資料

- A. 文件編號
- B. 擬訂單位別
- C. 文件名稱
- D. 頁次
- E. 核定日期
- F. 版次
- G. 首次頒訂日期

3.3.2 為了解文件修訂軌跡，文件自第 2 版起首頁應製作「修訂摘要紀錄」，其格式欄位包括版次、日期、修訂頁次及修訂內容說明（述明修訂理由及修訂項目）。



文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	8/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95年6月7日	版次	第三版	首次頒訂	94年10月

3.3.2 書寫內容標準方式

一、範圍

二、權責（本項視文件需要可選擇是否書寫）

2.1 說明各相關單位對此應執行之工作、權力與應負之責任。

2.2 （……………其它內容）

三、內容

3.1 詳細敘述此文件之內容，相關之單位人員所應執行之事項、內容及執行之方式等。

3.1.1

A.

(A)

a.

(a)

四、相關文件

4.1 文件：列出與本文件有關之參考文件與編號。

4.2 表單：列出與本文件有關之參考表單與編號。

（因表單版次異動較頻繁，此項表單編號不需表示版次）

4.3 定型稿：列出與本文件有關之公文定型稿與編號。



文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	9/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95 年 6 月 7 日	版次	第三版	首次頒訂	94 年 10 月

3.3.3 二階文件中若為內部自訂規章，則於首頁摘述「文件說明」，藉以敘明該文件之範圍及用途。

3.3.4 流程圖之繪製

文件內容可視需要繪製流程圖，以利作業流程一目了然，流程圖繪製之簡易基本符號：

符號	說明	符號	說明
a. 	作業敘述說明	d. 	開始或結束
b. 	抉擇點	e. 	流程方向
c. 	頁與頁之連接		

3.4 各類文件表單之核發

3.4.1 本分局文件及表單之制訂、修改或廢止之作業均依本管理辦法製作、審查、核准與發行，其變更亦同。其文件及表單發行流程圖如下：



文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	10/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95年6月7日	版次	第三版	首次頒訂	94年10月

責任者	流程圖	說明	表單
擬案單位 審核單位 核准單位 擬案單位 文管人員 擬案人員 公文收發 文管人員	<p>按：本「標準化文件管理系統」在此簡稱『文管系統』。</p>	<p>※依本管理辦法規範之文件格式編撰標準化文件。</p> <p>※送核採簽呈方式，遞送流程貼黃色公文條碼由公文收發人員登錄公文管理系統列管，奉核後文件正本隨簽呈送檔案室歸檔。</p> <p>※各階文件或表單經核准後，承辦人應將文件複閱修訂後，將文件及表單電子檔送交所屬單位文管人員編號登錄歸檔，並將 word 檔轉檔為標準文件發行 PDF 檔，建置於分局網路「標準化文件管理系統」；擬案人員於確認登錄後於公文簽上蓋章，文件正本隨簽呈送檔案室歸檔；更新發行文管人員並以紙本方式週知相關同仁，以利遵循執行業務。</p>	簽 簽稿會核單 08-A44 文件發行控制表



文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	11/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95 年 6 月 7 日	版次	第三版	首次頒訂	94 年 10 月

3.4.2 版次更新

- A. 標準化文件原則採登載於分局網路「標準化文件管理系統」之電子發行方式，經本系統所列印之文件將自動附加「分局標準化文件浮水印」圖記。
- B. 為確保每位同仁掌握文件版次正確性，當文件修訂時，擬案單位應於文件核准發行後，以紙本或電子方式通知作業相關人員。
- C. 文件作為教育訓練教材或因應外單位索取時，得向擬案單位文管人員填寫「非管制文件提供登記表」申請列印提供。

3.4.3 文件發行章

原印製之支援文件發行章貼條尚有庫存，故外來參考文件發行暫使用本章，俟用畢重新請購，則全面使用「文件發行章」一律以紅色蓋於文件封面，以茲識別。

支援文件發行章
文件編號：
發行日期：
版次：

文件發行章
文件編號：
發行日期：



文件編號	08-201-V3	單位別	秘書室	頁數	12/12
文件名稱	標準化文件管理辦法				
核定日期	95年6月7日	版次	第三版	首次頒訂	94年10月

3.4 品質紀錄之保存

各單位應指定專人針對品質紀錄彙整訂定「品質紀錄一覽表」，並確實歸檔，其保存期限由各單位參酌相關法令規章或總局規範自行訂定，逾保存期限之紀錄應依一定程序簽報奉核後始得銷毀之。

3.5 定期檢討文件之有效性

各項標準化文件於業務調整時應適時檢討修訂，另各單位應配合本分局內部稽核時程主動全面性檢討其修訂必要，以確保文件之有效性與正確性。

四、相關文件及表單

4.1 文件：無

4.2 表單：

08-A44 文件發行控制表

08-A43 非管制文件提供登記表

08-A03 品質紀錄一覽表

4.3 定型稿：

08-Z01 標準化文件陳核簽