

110 年臺北市南港區健康服務中心提升政府服務品質實施計畫

壹、計畫依據

110 年 1 月 11 日訂
依臺北市政府衛生局 109 年 2 月 7 日北市衛企字第 1093011072 號函訂定之
「109 年衛生局提升政府服務品質執行計畫」暨臺北市政府衛生局 109 年
12 月 30 日電子郵件暨 107 年 9 月 7 日府授研服字第 1073021226 號函訂定
之「臺北市政府異常事件通報機制」辦理。

貳、計畫目標

- 一、建構「以民為主，以客為尊」之服務理念與態度，強調專業品質、便民、友善、親民之主動服務作為，精進為民服務工作品質，培養與落實「當責」文化，積極提升自主管理能力，鼓勵創新服務，期提升優質服務效益。
- 二、整合社區資源並開發多元服務管道與措施、精進行政流程，以符合民眾之需求並提升服務品質滿意度。
- 三、以創新增值服務措施，提升卓越服務效益，創造服務品質與價值。
- 四、提升資訊服務多元化，以正確性、有效性、便捷性，公開政府服務資訊，達到民眾有效應用與知的權利。

參、實施對象

南港區健康服務中心同仁。

肆、實施期程

110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日。

伍、實施方式

辦理「110 年臺北市南港區健康服務中心電話服務禮貌測試實施計畫」、「臺北市南港區健康服務中心 110 年度 5S 推動實施計畫」、「為民服務走動式服務」、「臺北市 12 區健康服務中心品質提升獎勵計畫」、「臺北市南港區健康服務中心 110 年策略地圖及平衡計分卡」及「臺北市政府異常事件通報機制」等內容說明如下：

一、臺北市南港區健康服務中心電話服務禮貌測試實施計畫：

(一)考核對象：本中心同仁。

(二)考核方式：由研考人員以民眾洽辦詢問或申請事項身分，進行電話測試。

(三)考核時段：每月測試4人次。

(四)考核結果：由研考人員次月10日前簽報上個月測試結果，測試結果未達85分者或分數最低者，由研考人員陪同受測人員，擔任次月之電話禮貌抽測者，藉由抽測其他同仁過程辨識缺失項次，強化個人電話禮貌態度，並提出改善建議及配合參與本府或本中心舉辦之講習，以提高本中心之電話禮貌服務品質。

(五)測試項目包括語音與總機接聽部分占45%及業務單位接聽部分占55%，如表1。

表1 電話禮貌測試評核表

測試項目	測試內容	評核指標
語音與總機接聽情形(45%)	電話語音系統接聽情形(10%)	撥通獲得接聽速度
		語音系統10秒內讓來電者獲知轉接總機人員(或專人)之訊息
		轉接總機人員(或專人)代碼為9
	總機人員接聽情形(35%)	撥通獲得接聽速度
		首接時清楚報明機關(或業務單位名稱)
		首接時清楚報明自己姓名(氏)
		首接時說禮貌性語詞
		結語時說禮貌性語詞
		告知轉接資訊情形：完整告知將轉接之分機號碼及業務單位(業務承辦人員)
		業務單位(或業務承辦人員)忙線情形
總機人員(或專人)之接聽態度		
業務單位接聽部分(55%)	接聽情形(16%)	撥通獲得接聽速度
		轉接次數
		業務單位接聽之情形
	電話禮貌(19%)	首接時清楚報明機關(或業務單位名稱)
		首接時清楚報明自己姓名(氏)

測試項目	測試內容	評核指標
		首接時說禮貌性語詞
		結束時說禮貌性語詞
		接話時之態度
	答話內容(20%)	業務承辦單位(或承辦人)直接接聽:解說詳盡(能具體明確答復,對所詢疑義之相關作業程序/法規能說明清楚,並主動說明可能相關聯之注意事項)
		非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形:能聆聽來電者洽詢問題並答復或協助尋找所需之資訊或能先洽詢其他人員後逕為簡單答復

註:自 107.01.04 適用電話服務禮貌測試評核表

二、臺北市南港區健康服務中心 110 年度 5S 推動實施計畫：

- (一)考核對象：本中心同仁。
- (二)考核方式：由各組組長指派 1 名同仁及研考等 3 人擔任評核人員。
- (三)考核時段：每 4 個月進行評核 1 次，每項計分方式為 1 至 5 分，5 分為執行狀況最好者，1 分為最差者，以勾選方式呈現，所有計分加總後進行排序，並於員工月會中檢討成效。
- (四)考核項目及內容：檢核項目分成整理、整頓、清掃、清潔、修養等 5 個面向，如表 2。
- (五)評核期程：依循 109 年度維持每 4 個月檢核 1 次(4、8、12 月份第四週)，必要時另增加評核次數。

表 2 5S 稽核表

項目	檢核指標	考核內容
整理 25 分	個人桌面有無不必要物品(5分)	個人桌面無不必要之單張、物品、資料等
	個人桌面置物櫃子上是否有疊放東西(5分)	個人的桌面櫃子無疊放書籍或文件
	個人周圍環境是否乾淨(5分)	個人環境無紙屑或垃圾髒亂情形
	個人櫃子(含公櫃及公共區域)是否整齊乾淨(5分)	個人櫃子(含公櫃及公共區域)整齊無灰塵
	桌面下是否有放置不必要的物品(5分)	桌面下無置放任何文件和物品
整	是否有標示文件物品的品名(5分)	文件物品的品名標示一目了然
	文件或物品是否整齊放置(5分)	文件或物品放置在指定場所

項目	檢核指標	考核內容
15分	通道或展示物品是否一目了然(5分)	通道無置放雜物
20分	地板是否髒亂(5分)	地板上無垃圾紙屑
	個人櫃子(含公櫃及公共區域)是否整理整齊(5分)	個人的櫃子(含公櫃及公共區域)整理整齊及無亂放文件和私人用品
	個人電腦和鍵盤是否乾淨(5分)	個人電腦和鍵盤桌面無灰塵
	桌面或桌底下是否有垃圾筒(5分)	桌面或桌底下無垃圾筒
15分	綠美化情形是否良好(5分)	植栽無枯黃
	服裝是否潔淨(5分)	穿著端莊、整齊
	是否遵守 3S 規則(5分)	遵守整理、整頓、清掃規定
25分	是否佩帶名牌(5分)	有佩帶職員證
	早晚是否互相打招呼(5分)	交會面時有打招呼
	是否遵守會議或休息時間(5分)	遵守約定時間
	電話或應對是否得體(5分)	依循電話禮儀回答得體
	是否嚴守中心規定或規則(5分)	遵守中心各項規定和規則(如：差假、資安、四省等)

(六)考核結果：所有記分加總後進行排序，於員工月會中檢討成效，排名前3名給予精美禮物，以茲獎勵。

三、為民服務走動式服務：

(一)每日上午及下午時段，研考人員巡檢本中心1樓及7樓之服務現場環境及設施設備，主動、即時提供洽公民眾所需。另中心主管(秘書、組長及護理長)則採每日不定時方式進行巡檢。

(二)巡檢項目為「環境」、「便民措施與設施」、「人員基本服務禮儀」及「其他建議事項」四大構面，隨時注意洽公環境整潔、公告資料之時效性、正確性及服務人員服務態度，以熱誠且具同理心的態度提供服務，主動發掘民眾所需並即時處理民眾的意見。

四、臺北市12區健康服務中心品質提升獎勵計畫：

本中心依110年臺北市政府衛生局(以下稱衛生局)公告之下列考評指

標，於每月員工月會會議上追蹤，完成考核目標(截至 109 年 11 月 25 日共計 86 項，依衛生局考評指標進行滾動式修正)。

- (一) 健康管理考評：包含婦幼及優生保健個案管理、發展篩檢服務及追蹤、稽查目標達成情形、戒菸服務、學齡前兒童整合性篩檢、推動慢性病照護網、社區健康生活型態營造考評項目共計 17 項。
- (二) 品質獎：參加國內外研討會或會議活動投稿者共計 1 項。
- (三) 衛生局推薦轉知機關參與國民健康署競賽傑出獎共計 1 項。
- (四) 癌症防治考評：包含子宮頸癌防治、乳癌防治及大腸癌防治及口腔癌防治共計 10 項。
- (五) 長期照護考評：包含長照關懷志工、失智症個案管理照護工作及宣導、健康中心轉介長照服務個案共計 4 項。
- (六) 防疫任務考評：包含預防接種及急性傳染病防治作為共計 36 項。
- (七) 醫事管理考評：急救技能訓練共計 1 項。
- (八) 食品藥物管理考評：包含用藥安全暨反毒、藥物濫用防制宣導共計 3 項。
- (九) 心理衛生考評：包含社區精神病人追蹤照護暨專業品質管理、推動心理健康促進及自殺防治業務及自殺個案照護成效共計 13 項。

臺北市南港區健康服務中心 110 年策略地圖及平衡計分卡：

本中心 110 年策略地圖及平衡計分卡所訂 KPI 共計 16 項，依衛生局考評指標進行滾動式修正，包含促進市民健康(6 項)、完善長照與個管(6 項)、精進社區防疫(3 項)及財務構面(1 項)，其中與局考評指標重複共計 3 項(DP1.2 失智症轉介率、IP1.1 傳染病防治衛教宣導場次及 DL1.1 護理人員專業知能訓練達成率)並於每月員工月會會議追蹤執行進度。

五、臺北市政府異常事件通報機制：

依臺北市政府 107 年訂定之「臺北市政府異常事件通報機制」包括立案、受理、處理及後續等四階段(如附件)，必要通報事項共計 12 項辦理，如表 3。

表 3 IRS 事件通報類別說明(109.12.28 修正)

主類別	次類別	說明	備註
一般案件	資訊系統	反映系統操作或功能流程不順暢問題	原則： 通報者立案時點選「權責機關」。 例外： 雖通報者立案時點選「研考會」，但研考會檢視案件屬性，應校正類別為「一般案件」者，將改分至權責機關。
	服務環境	反映「非市政大樓」之辦公周遭環境或工作硬體設備問題	
	橫向聯繫	反映局處或單位間橫向聯繫不佳問題	
	管制考核	反映業務或計畫管考評核問題	
	服務內容	反映局處業務執行內容問題	
	作業流程	反映缺乏作業程序處理或有缺失問題	
	其他類型	不包括上開通報類型之其他事件	
需府級了解案件	必要通報-01-未依 SOP	未依 SOP 執行之案件	原則： 通報者立案時點選「研考會」，研考會將造冊送府級了解。 例外： 雖通報者立案時點選「權責機關」，但權責機關檢視案件屬性，應校正類別為「需府級了解案件」者，將改分至研考會，由研考會造冊送府級了解。
	必要通報-02-里程碑延誤	1.由府列管個案計畫，任何里程碑預期將落後或已落後者。 2.其他重大里程碑逾期或實際延誤 3 個月。	
	必要通報-03-重大公文缺失	公文未妥適處理、處理過程有缺失、異常或延宕等情形，恐導致本府權益受損或有足以影響本府形象之虞者。	
	必要通報-04-分工權責不清	重大管轄權爭議案件，已召開跨機關協商會議仍未獲致解決，欲簽請召開府層級協商會議者。	

主類別	次類別	說明	備註
	必要通報-05-1999、HT 重大通報	1999、HELLO TAIPEI 重大通報案件	
	必要通報-06-重大案件到期前尚未完成接續	重大不可中斷之案件到期前仍未完成接續作業	
	必要通報-07-標案異常	標案異常 1.由府列管個案計畫,任何採購標案遇有流、廢標情形者。 2.查核金額以上之工程案件,開標結果為流廢標一次以上者。 3.其他案件進度落後達10%以上、停工或終解約及付款異常者。	
	必要通報-08-工程六月底未開標	工程案件當年度6月底前未開標	
	必要通報-09-買受或定製設備四月未開標	買受或定製之設備當年度4月底前未開標	
	必要通報-10-審計處稽察	審計處稽察違法或未依規定執行之重大事項	
	必要通報-11-監察院糾正調查案	監察院來函糾正及調查案,且有登錄於「監察案件管理資訊系統」者	
	必要通報-12-其他重大異常	不包括上開通報類型之其他事件	

註 1:各機關主任秘書、總工程司等高階主管核稿過程發現任何重大問題時,即應辦理「必要通報」。如有漏報情事,責任檢討至最後核章者(本府 107 年 09 月 07 日府授研服字第 1073021226 號函)。

註 2:「必要通報」事項係從過往 RAC 案例歸類之重大問題。

陸、本計畫如有未盡事宜,得隨時修訂後公布。

臺北市府異常事件通報機制 (Incident Reporting System, IRS) 107.09.03 修正

