

苗栗縣通霄鎮衛生所 109 年度提升服務品質實施計劃書

壹、前言：

為民服務是持續性的工作，本所以專業、便民、高效率為標竿，秉持熱忱服務及顧客導向之理念，以民為尊，提供高效率服務品質，創造顧客高滿意度，提升政府形象，是通霄鎮衛生所為民服務努力之目標。所內業務執行結合社區資源，積極推行健康行銷，力行健康促進活動，並透過數位傳媒提供民眾最新衛教健康資訊與活動訊息，落實健康訊息與新知能夠生活化，增進民眾對衛生醫藥常識之認知及改善健康行為，進而提升生活品質。

本所除堅守健康預防保健中心崗位，亦積極提升為民服務品質與顧客滿意度，藉由各項品管指標，持續創新策略執行，承諾我們團隊的『優質服務』，力顯全方位的社區健康促進、服務中心的功能，以塑造專業、便民、高效率的服務形象及聲譽，將「顧客滿意」深植並常態化，成為優質的服務風氣及文化。

貳、依據：

- 一、行政院 96 年 07 月 23 日會研字第 09600152471 號函「政府服務創新精進方案計畫」辦理。
- 二、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函修正之「政府服務品質獎實施計畫」、「政府服務品質獎評獎作業手冊」辦理。
- 三、苗栗縣政府 95 年 5 月 22 日府計研字第 0960064711 號函頒「苗栗縣政府建立新形象實施要點」辦理。
- 四、苗栗縣政府 97 年 1 月 9 日府計民字第 0970005690 號函頒「苗栗縣政府提升政府服務品質實施計畫」辦理。

參、總體目標：

秉持「顧客導向」的服務理念，以觀念企業化、管理全方位、作業標準化、程序簡捷化、服務人性化為考量，建立「以民為尊」的服務觀念，擬定提升服務品質執行計畫，期盼藉由計畫的執行，強化為民服務品質，以提升

整體服務效能。

- 一、塑造清廉、勤政、愛民施政服務理念，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促成資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利，與資訊使用權。
- 三、鼓勵各機關「水平連結」進行多面向業務整合各級服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，從「品質管理」邁向「品質創造」新境，開創本縣繁榮、進步，加速推動「樂居山城，活力苗栗」新紀元願景實現。
- 四、提供正確醫療資訊，提升民眾重視正確醫學知識傳播、疫情防範追縱及報導，疾病的認識及預防，確保民眾知的權力。
- 五、運用民間團體力量及配合社區活動，擴大衛生教育宣導，提供完整性、全方位、人性化之醫療保健服務。
- 六、進行業務及服務整合，統合運用資源，開發創新服務措施，從「品質管理」邁向「品質創造」新境。

肆、實施對象：

通霄鎮衛生所全體同仁及志願服務衛生保健志工。

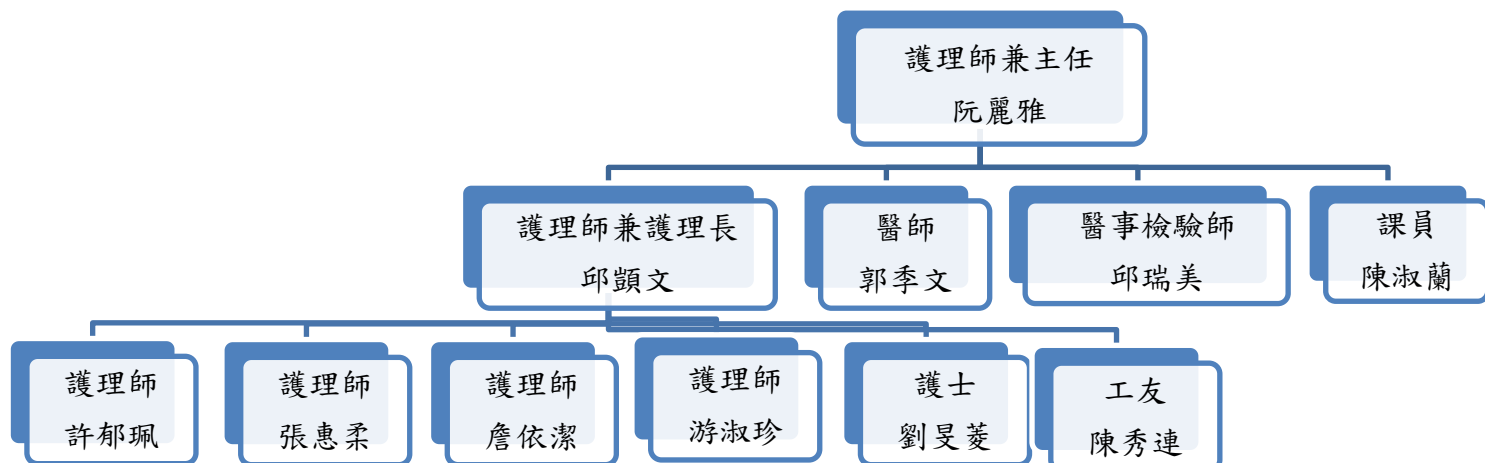
伍、為民服務計劃實施時間（期程）：

發布日起至 109 年 12 月 31 日共計十二月。

陸、計畫內容：

- 一、組織架構圖：

團隊編制 Team establishment



二、本所業務工作分配一覽表

通霄鎮衛生所 109 年員工業務職掌一覽表			
職稱	姓名	業務項目	職務代理人
護理師兼主任	阮麗雅	綜合業務管理、上級交辦事項、 綜合保健、整飾、社區健康營造	邱顛文、許郁珮
護理師兼護理長	邱顛文	癌症防治(子宮頸癌+乳癌)研考、志 工、健康促進、醫材	阮麗雅、張惠柔
醫師	郭季文	看診作業、預防保健	阮麗雅、邱顛文
醫事檢檢師	邱瑞美	傳染病防治+防疫物資、檢驗業務、 愛滋、食品業務	邱顛文、張惠柔
課員	陳淑蘭	會計業務、政風業務、人事業務、 檔案管理、公文收發	劉旻菱、邱瑞美
護理師	許郁珮	中老年病防治、慢性病防治、高齡友 善	詹依潔、游淑珍
護理師	詹依潔	兒保優保、藥政、長期照護、人口政 策、性平、出納	劉旻菱、邱瑞美
護理師	張惠柔	精神衛政、民防+緊急醫療網、 總務、資訊、為民服務	詹依潔、游淑珍
護士	劉旻菱	癌症防治(口腔癌、大腸癌)、 菸害防制、結核病防治	許郁珮、詹依潔
護理師	游淑珍	預注、流感、校園 HPV 死因分析	許郁珮、張惠柔
工友	陳秀連	環境整理	陳淑蘭、游淑珍

三、提供服務項目

- (一)、醫療門診業務：家醫科門診、戒菸門診、癌症篩檢、行政相驗、
免費量血壓。
- (二)、疾病管制業務：病媒蚊調查及傳染病防治(愛滋、肺結核、登革熱、
腸病毒個案管理...)、免費抽血篩檢愛滋病、各項公費疫苗接種。

- (三)、藥政服務：用藥安全、藥物濫用防制宣導、市售化妝品安全衛生管理。
- (四)、企劃業務：為民服務、資訊安全、菸害防制、社區健康營造、保健志工服務。
- (五)、醫政業務：緊急醫療救護、安寧緩和、居家醫療、器官捐贈。
- (六)、保健業務：免費四篩檢(口腔癌、大腸癌、子宮頸癌、乳癌)、成人預防保健申請特殊產檢、事故傷害防制、地段個案家庭訪視、婦幼管理暨母乳哺育、學前兒童衛生保健、健康促進宣導、中老年健康促進活躍老化、健康諮詢及提供資料、或進而轉介服務等。
- (七)、食品業務：食品違規標示輔導、食品安全衛生教育宣導、食品衛生管理、加水站管理。
- (八)、長照業務：長期照護個案轉介、社區宣導。
- (九)、毒危中心業務：精神照護、心理衛生、自殺暨人口販運、家暴及性侵害防治宣導、毒品危害防制。

四、為民服務工作流程表

(一)、醫療門診服務：(家醫科)

1. 資格：一般社區民眾。
2. 服務流程：IC 卡掛號→醫師看診→批價。
3. 證件：健保 IC 卡。
4. 費用：部分負擔 50 元。
5. 服務時段：門診時間(上午 8：30-11：30，下午 2：00-4：30)

(二)、大腸癌篩檢(免費)：

1. 資格：年滿 50 歲至 75 歲，每 2 年 1 次。
2. 篩檢流程：填單、發檢驗盒→衛教指導→收集大便檢體→將檢體送回衛生所→IC 卡登錄。
3. 證件：健保 IC 卡。

(三)、口腔黏膜篩檢：

1. 資格：年滿 30 歲以上，每 2 年 1 次。

2. 篩檢流程：填寫資料→IC 卡掛號→醫師檢查→公衛護士衛教指導。
3. 證件：健保 IC 卡。
4. 篩檢時段：門診時間。

(四)、血壓篩檢：

1. 資格：一般民眾
2. 办理流程：量血壓→正常者提供正確健康概念，異常者轉介至門診掛號由醫師看診及衛教指導（依照門診服務流程）。
3. 篩檢時段：上班時間、門診時間。

五、醫療諮詢：

(一)、健康諮詢：

1. 資格：一般社區民眾。
2. 服務流程：出示 IC 卡或證件登記→填寫資料表→醫師或公衛護士提供諮詢。
3. 服務時段：門診時間、免費。

(二)、證件申請類：

1. 死亡證明書(行政相驗)：

- (1) 資格：一般社區民眾。
- (2) 服務流程：出示相關證件→填寫申請表→醫師前往行政相驗→給予證明書。
- (3) 證件：死者生前疾病診斷書乙份及身分證及家屬身分證。
- (4) 費用：一份 1000 元整
- (5) 服務時段：上班時間。

2. 外籍配偶設籍前醫療補助申請：

- (1) 資格：外籍配偶。
- (2) 服務流程：出示相關證件→填寫申請表→給予證明書。
- (3) 證件：個案居留證或戶口名簿或戶籍謄本皆可。
- (4) 費用：免費。
- (5) 服務時段：上班時間。

3. 預防接種證明書：

- (1) 資格：一般社區民眾。
- (2) 服務流程：若保有原預注資料者→填寫申請單→開具證明書→取件
若無原預注資料者→填寫切結書→開具證明書→取件。
- (3) 證件：身分證或戶口名簿。
- (4) 費用：中文版證明一份 50 元整、英文版證明一份 100 元整。
- (5) 服務時段：上班時間。

4. 門診病歷影本：

- (1) 資格：門診病人。
- (2) 服務流程：病患本人或受委託人代理申請→填寫申請單及委託書→文件審核→掛號→醫師確認影本病歷內容(無醫師，由機關負責人確認影印病歷內容)→批價→依醫師指示交付病歷影本交申請人並由病人或委託人簽收。
- (3) 證件：
 - 甲、以病人本人申請：身分證正本。
 - 乙、代理人、保險公司：持雙方身分證正本及病人身分證影本。

5. 一般體檢(公司行號工作用)：

- (1) 資格：一般社區民眾
- (2) 服務流程：掛號→填寫資料→量血壓、視力、身高體重、呼吸胸圍、辨色力→醫師檢查評估→開具證明書→批價。
- (3) 證件：身分證、近 3 個月內正面 2 吋彩色照片 2 張。
- (4) 費用：100 元。
- (5) 服務時段：門診時間。

六、預防接種種類：

(一)、幼兒預防注射：

1. 資格：一般社區嬰幼兒
2. 服務流程：出示健康手冊、健保 IC 卡→填寫評估表→身體健康評估→發展篩檢→預注系統登錄及預約→衛教、注射疫苗。

3. 證件：

(1) 出生證明或戶口名簿影本(初次到所才需要)。

(2) 兒童健康手冊及健保 IC 卡。

4. 費用：免費

5. 服務時段：每星期二早上 9：00 至 11：00。

(二)、成人流感疫苗接種：

1. 資格：一般社區民眾，依政府規定年滿 50 歲以上、基層醫護人員、養禽業者、特殊教養機構師生員工、消防救護人員、保健志工。

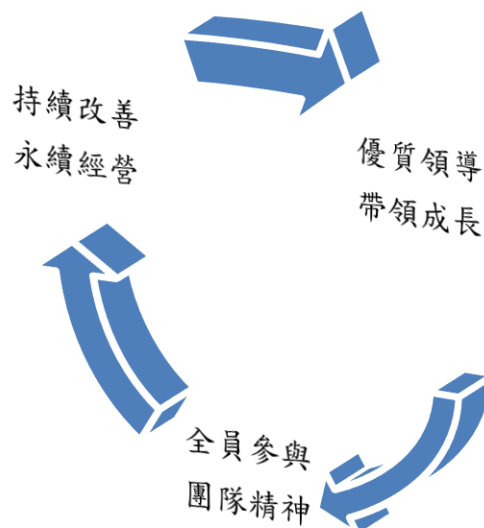
2. 服務流程：健保卡掛號→醫師評估→填寫名冊、簽章→衛教及疫苗注射。

3. 證件：健保 IC 卡、身分證、印章。

4. 費用：免費。

5. 服務時段：每年 10 月起，依行政院衛生福利部疾病管制署規定之期程辦理。

七、推展全面服務品質管理的機制：



八、計畫內容：

(一) 便民標準服務：

實施要領	推動作法	完成期限	承辦人員	預期效益
一、提升服務品質 深化服務績效(機關形象)	(一) 提升洽公場所便利性及確保服務設施完善： 1. 辦公室內外綠美化，營造舒適空間。 2. 加強環境雙語化及個別多語標示服務。 3. 妥善規劃行政設備，確實執行。 4. 定期檢視服務場所空間，禁止隨意張貼文件並清理過期文宣。 5. 配合各項活動，規劃流暢動線，依民眾需求適時改造服務場所、更新服務設施，以落實便利性及實用性。 6. 提供優質設施： (1) 無障礙設施、愛心鈴、盥洗室內緊急呼叫鈴、停車位、民眾書寫桌椅及文具、老花眼鏡、哺乳室、洽談室、影印設備。 (2) 民眾休息區提供：書報、健康雜誌、健康宣導資料、飲水機、電話、電視媒體。 (3) 盥洗室清潔衛生設置：置物掛、衛生紙。 7. 服務台提供各項服務：代填書表/文件、答覆詢問、接待指引及對弱勢族群有專人服務、輔導就醫(就診/轉	109年6月	全體同仁	提升洽公環境及確保服務設施完善，使民眾有賓至如歸之感。

	<p>診)、免費量血壓、其他類：失物招領、老花眼鏡、原子筆、電話服務、膠水、等之貼心服務。</p> <p>8.於一樓服務刊版公告各項服務標準化作業程序資訊，提升服務時效性。</p> <p>9.規定每星期二預防接種服務結束後，全員執行 5S 清潔日活動，維持環境清潔。</p>			
	<p>(二) 提升健康服務行銷有效性：</p> <p>1.定期更新衛教看版、衛生所網站、電子牆之宣導議題並配合政令/時事不定期更新議題。</p> <p>2.利用資料展示櫃、跑馬燈、數位衛教宣導等方式，提供醫療資、社區資源、最新活動內容等訊息。</p> <p>3.設置衛生教育資料宣導專用展示櫃，宣導資料放置適中、明顯。</p> <p>4.結合地方鎮民/行政會議、社團、宗教活動，宣導健康保健知能及辦理預防保健促進活動。</p> <p>5.血壓站：通霄鎮鎮公所/戶政事務所/地政事務所/平元里活動中心...等單位，提供血壓計及衛教單張。</p>	109 年 6 月	全體同仁	落實健康行銷管道應用及發揮效能。
	<p>(三) 建立改善服務品質之提案制度並訂定相關之獎勵制度。</p>	109 年 6 月	張惠柔	建立完善之服務及獎勵制度，提昇服務品質觀

				念及共識。
(四) 單位人員數位學習護照學習總時數至少 20 時。	109 年 10 月	陳課員淑蘭		同仁積極參與各項訓練研究，以提升專業技能與效能。
(五) 為民服務工作專業化及友善性： 1. 為民服務工作推動小組永續推動執行。 2. 宣導接聽電話使用統一用語，答覆民眾問題要明確。 3. 強化內部橫向聯繫，簡化作業流程，提升工作效率。 4. 定期查核案件承辦進度，及辦理稽催作業，重大案件並予以列管。 5. 主動詢問洽公民眾需求及告知足夠的、多樣的相關服務資訊，以供民眾選擇最有利方式。 6. 加強工作人員服務禮儀教育訓練。	109 年 12 月	全體同仁		由主任擔任召集人，不定期召開為民服務工作會議，加強推動為民服務工作。
(六) 持續推動服務品質研究/創新小組。	108 年 12 月	阮主任麗雅		藉由工作團隊制度，提升服務品質共識。
(七) 落實便民服務： 1. 設置單一全功能窗口流程作業。 2. 鼓勵同仁參與相關機關辦理之研習、增進本身知能。	108 年 12 月	全體同仁		落實便民服務提升同仁本身知識及專業素養。

<p>二、便捷服務程序，確保流程透明化。(服務流程)</p>	<p>(一) 強化流程管理、分層負責、工作簡化及流程再造，提升便捷性：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 強化空間安排及適當指標，確保醫療與保健門診作業流暢。 2. 門診醫療業務設置於一樓以提升民眾醫療服務品質。 3. 單一多功能窗口服務，並配合電腦資訊，落實便捷、迅速。 4. 檢討簡化行政作業及申辦案件之流程，以提升行政效率及便民服務。 5. 於一樓服務刊版公告各項服務標準化作業程序資訊，提升服務時效性；服務櫃檯提供填表範例、申請書表格及說明等資料，方便民眾參考使用。 6. 落實公文管理，並依文令正確修繕表件申辦事項，以達高效率及便民服務。 7. 為民服務資訊化，包括：衛教網頁、就醫網頁、導覽服務、網頁下載申請案件表單及流程圖。 8. 服務台明確標示值日人員名牌。 9. 要求員工配戴服務證，櫃台標示服務人員姓名，落實職務代理制度。 	109年12月	全體同仁	<ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由流程設立及空間安排，使民眾方便洽公，提升民眾服務品質。 2. 提供正確資訊，避免徒勞往返。 <p>使所屬人員的服務應對習為常態化。</p>
	<p>(二) 服務流程透明化</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 衛生所網站提供完整的業務服務訊息/流程及表單下載，促使服務透明化落實。 	109年12月	全體同仁	<ol style="list-style-type: none"> 1. 品質資訊公開，符合民眾需求。

	2. 定期增修衛生所網站提供之政府/衛生機構網路連結系統，使民眾了解政務機關執行業務準則，落實服務流程透明化。			2. 落實政府資訊透明化，確保民眾知的權利及資訊使用權。
	(三) 網際網路應用服務與「電子化政府入口網」連結，積極推動跨區域或跨機關整合服務。	108年12月	張惠柔	加強電子化政府入口網之連結，以落實電子化政府便民政策。
	(四) 年度內檢討訂定或修訂標準化作業規範及流程至少1次。	108年12月	阮主任麗雅	建立各項承辦作業標準化作業規範，提升行政作業之品質及效率。
三、探察民意趨勢，建立顧客關係。 (顧客關係)	制定抱怨處理機制及具體改善措施，改善民眾反應不佳之服務項目： (一)、對於民眾建議及陳情案件，立即予以處理並責成書面共同檢討及改善，降低抱怨頻率。(詳見附表三) (二)、設置所內意見箱及於機關網站設置意見橋，對於民眾建議及陳情案件，予以處理並責成書面共同檢討及改	108年12月	全體同仁	確保單位內公共設施環境安全與整潔，提昇民眾服務品質。 1. 藉由意見調查、所

	<p>善。</p> <p>(三)、藉由所內意見箱及機關網站設置意見橋，廣開民眾建言管道，提供縣民熱線管道 1999 使用，透過民眾建言需求，改善服務措施。</p> <p>(四)、實施不定期考核暨電話禮貌測試。 (詳見附表一)</p>			<p>內意見箱、網頁意見橋，了解民眾對本所設施的滿意度，作為經營管理及設備改進的參考。以期服務品質在質與量上更加完善。</p> <p>2. 落實改善員工之服務品質。</p>
<p>四、豐富服務資訊、促進網路溝通： (資訊提供及簡索服務)。</p>	<p>(一)、宣導各項施政措施及執行成效，以下列方式為之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發布新聞稿。 2. 召開記者會或以廣告方式宣導。 <p>(二)、主動透過傳播媒體宣揚本所理念及施政成效，提升民眾對本所的認同感。</p> <p>(三)、辦理民眾意見調查。</p> <p>(四)、設置民眾意見信箱及衛網頁意見橋。</p>	108 年 12 月	張惠柔	<p>能有效性配合時事宣導，豎立健康形象。</p> <p>即時瞭解及回應民眾之建議事項，增進溝通機</p>

	(五)、對於民眾建議及陳情案件，予以處理並責成書面共同檢討及善。			制，以做為提升所服務之參考
五、創新服務方式、整合服務資源： (有價值的創意服務)	(一)、固定每年辦理志工招募，整合地方資源及志工人力，增進民眾對本所之認同感。	108年7月	邱護理長顛文	藉由每年辦理志工招募，增進民眾對本所之認同感及參與衛生保健服務的觀念。
	(二)、運用民間團體力量，加強與社區互動。			與社區維良好持關係，將本所的功能及資源直接帶到社區，期使預防及治療合而為一，提升服務效能。

柒、執行步驟：

- 一、通霄鎮衛生所為全面執行提升服務品質工作，成立「通霄鎮衛生所提升服務品質工作推動小組」，主任擔任召集人、護理長擔任副召集人、為民服務主辦人擔任組長、本所同仁為組員、各業務承辦人為幹事。
- 二、由『通霄鎮衛生所提升服務品質工作推動小組』成員依年度提升服務品質執行計畫，由上而下推動提升服務品質各實施要項工作。

三、為落實提升服務品質工作成效，本計畫內容將納入本所管考作業，追蹤執行情形。

(一)、平時考核：定期及不定期舉行執行力之改進檢討並確實落實，於每年 12 月底提報為民服務不定期考核結果。

(二)、年終查核：本所組成為民服務措施考核小組辦理年終查核，於每年 6 月及 12 月進行不定期查核，以瞭解執行情形及成效。

四、各實施項目得依個別為民服務之工作特性，增加上述推動作法之量化指標，或其他可行具體作法，以提升服務品質，擴大為民服務範疇。

捌、附則：

一、各鄉鎮市衛生所得依據本實施計畫，參酌各機關為民服務工作特性，自行訂定「109 年度提升服務品質執行要點」據以執行為民服務工作俾以加強提升服務品質，擴大為民服務領域。

二、本實施計畫如有未盡事宜，得視實際需要適時修正或補充之。

附表一

苗栗縣通霄鎮衛生所 109 年電話服務禮貌統一用語規定

一、接聽電話：

- (一)、電話鈴聲響，應立即接聽。
- (二)、接聽電話時，接聽電話標準用語：「通霄鎮衛生所您好，我是 OO，很高興為您服務」。
- (三)、接聽電話時，言詞應清晰扼要，聲音溫雅柔和，懇切有禮，切忌語氣粗魯。即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好之禮貌態度。
- (四)、民眾來電洽辦或查詢事項，應正確清晰予以回答，對方如一時無法瞭解答覆之內容，應耐心加以解說。
- (五)、民眾洽辦或查詢事項如不能立即答覆時，應婉轉說明原因，並請對方留下姓名、電話號碼或住址，預為約定時間（最長不超過二日），另以電話或書面答覆。
- (六)、民眾所提問題，如超越權責範圍，或非個人所能解答時，應將電話轉請有關承辦人員或其上級業務主管人員接聽，不可答復「不知道」。如非本單位之業務時，應詳細告知對方應洽詢之承辦單位及電話號碼，請對方另行聯絡。如可代為轉接者，應說聲「請稍候」，並即予轉撥。
- (七)、民眾擬找接話之人不在，應婉告某人係差假，或目前暫不在辦公室，並請問需否留話轉告；不可粗率答復：「他不在」，即將電話掛斷。如對方作公務留言，須確記並向對方複誦一遍，再迅速轉告有關承辦人員。
- (八)、民眾查詢相關機關、單位電話號碼時，應迅即查告。
- (九)、民眾撥錯電話時，不可惡言相向或語氣不耐煩。
- (十)、通話完畢時，應答以禮貌性之結語（如「謝謝！」、「再見！」）。並待對方掛上電話之後，再輕輕地將電話掛上。

二、撥用電話：

- (一)、撥用電話前應事先準備談話所需資料，將洽談重點依序簡要列記。
- (二)、電話撥通後，應以謙和的語氣先向對方說明自己的服務機關〈單位〉名稱、職務與姓名，再請要找的對象接聽或詢問。
- (三)、對方應話後，要先確認接話人身分，發覺錯號時，應表示歉意。
- (四)、如對方本人不在，應主動說明自己姓名及電話號碼，以便對方回話。
- (五)、開始講話，應語音清晰、內容簡要明確、語氣親和、音量適度。
- (六)、談話內容涉及原則性意見者，應互相確認。對方如有不同意見時，應予尊重。如不能接受其意見，須耐心聽完，再委婉說明不能接受之理由。
- (七)、通話中，要常用「請」、「謝謝」、「對不起」等禮貌語。
- (八)、通話完畢，儘量等對方先掛斷電話後，再掛斷。

附表二

苗栗縣政府衛生局所屬衛生所為民服務工作平時考核評分紀錄表

考評日期：____年____月____日

考核委員：_____

受考核單位：_____衛生所

項目內容	評分	分數	優點	缺點
一、服務設施及服務標示(26分)	1. 停車位置規劃、停放情形(2分) <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	2. 提供無障礙設施(含斜坡道、電梯、愛心鈴等)(2分) <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	3. 場所動線標示(2分) <input type="checkbox"/> 清楚(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 不清楚(0分)			
	4. 場所動線便利性(2分) <input type="checkbox"/> 便利(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 不便利(0分)			
	5. 櫃台導引標示情形(2分) <input type="checkbox"/> 清楚(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	6. 提供書寫區、等候區(2分) <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	7. 備妥申請表格、範例(2分) <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	8. 哺集乳室情形(3分) <input type="checkbox"/> 整齊(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不整齊(0分)			

項目內容	評分	分數	優點	缺點
	9. 提供飲水機及文具用品(3分) <input type="checkbox"/> 完整(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	10. 提供書報雜誌、宣導資料設置情形(2分) <input type="checkbox"/> 整齊(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 不整齊(0分)			
	11. 免費無線上網(4分) <input type="checkbox"/> 有(4分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
二、服務場所環境維護(34分)	1. 玻璃門窗明亮几淨(3分) <input type="checkbox"/> 乾淨(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不乾淨(0分)			
	2. 桌椅及地板潔淨無塵(3分) <input type="checkbox"/> 潔淨(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 有灰塵(0分)			
	3. 公佈欄定期更新(3分) <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 部分(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	4. 空調及電扇出風口沒有塵埃(3分) <input type="checkbox"/> 乾淨(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 有塵埃(0分)			
	5. 辦公桌無堆放公文與其他雜物(3分) <input type="checkbox"/> 整齊(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不整齊(0分)			

項目內容	評分	分數	優點	缺點
	6. 電腦及周邊設備保持乾淨(3分) <input type="checkbox"/> 乾淨(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 有灰塵(0分)			
	7. 辦公室內、外綠美化情形(3分) <input type="checkbox"/> 佳(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不佳(0分)			
	8. 文件檔案櫃及其他櫃子保持整齊清潔(3分) <input type="checkbox"/> 整齊清潔(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不整潔(0分)			
	9. 茶水間(廚房)整潔情形(2分) <input type="checkbox"/> 整潔(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 不整潔(0分)			
	10. 垃圾分類及資源回收執行情形(3分) <input type="checkbox"/> 良好(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 欠佳			
	11. 廁所環境整潔情形(3分) <input type="checkbox"/> 整潔(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不整潔			
	12. 儲藏室物品放定位且標示清楚(2分) <input type="checkbox"/> 標示清楚(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 未標示清楚(0分)			
三、服務台設置及運作	1. 服務台標示執勤人員姓名牌(4分) <input type="checkbox"/> 有更新(4分) <input type="checkbox"/> 無更新			

項目內容	評分	分數	優點	缺點
(23分)	(0分)			
	2. 提供老花眼鏡(3分) <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	3. 提供客語或其他語言翻譯(4分) <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 認證(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	4. 諮詢回復能力(2分) <input type="checkbox"/> 佳(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 欠佳(0分)			
	5. 服務台人員服務熱忱度(2分) <input type="checkbox"/> 熱忱(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 冷漠(0分)			
	6. 志工執勤穿制服(3分) <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	7. 志工依規簽到(3分) <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	8. 志工依排班表值勤(2分) <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
四、工作人員服務態度及紀律 (12分)	1. 工作人員是否主動招呼民眾(3分) <input type="checkbox"/> 主動(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 欠佳(1分) <input type="checkbox"/> 否(0分)			
	2. 工作人員是否主動協助引導民眾申辦業務情形(3分) <input type="checkbox"/> 主動(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 否(0分)			
	3. 人員配戴識別證情形(3分) <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 1人未配戴(2分) <input type="checkbox"/> 2人未配戴(0分)			

項目內容	評分	分數	優點	缺點
	4. 所內定有 5S 檢核表 (整理、整頓、清掃、清潔、教養) 定期稽查, 並有查檢紀錄 (3 分) <input type="checkbox"/> 有 (3 分) <input type="checkbox"/> 不完整 (2 分) <input type="checkbox"/> 無 (0 分)			
五、創新服務(5分)	為民服務工作創新作為(5分) <input type="checkbox"/> 成效符合5分 <input type="checkbox"/> 佳(4分) <input type="checkbox"/> 尚可(3-2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
合計				

主辦人：

護理長：

主任：

附表三

109 年苗栗縣通霄鎮衛生所民眾意見記錄表

受理人	邱 瑞 美	受理方式	<input type="checkbox"/> 親訪 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電話	受理日期 時 間	
陳述人		聯絡電話		性 別	
地 址				陳述人希望回覆 時間及方式	
陳述內容摘要（請詳細記錄並向陳述人確認陳述內容）					
受理人初步處理情形（請委婉向陳述人說明會盡快處理並回覆）					
業 務 主 辦 人 建 議 處 理 方 式					
受 理 人 簽 章	業 務 主 辦 人 簽 章		護 理 長 簽 章		
主 任 核 示					