

	<p>示滿意。</p> <p>(三) 醫事服務機構：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 不論透過臨櫃、健保局網站、電子郵件、0800免付費服務專線或郵寄信件，醫事服務機構與健保局接洽過的比例超過九成五。 2. 八成五以上的醫事服務機構對健保局業務單位電話的服務表示滿意。 3. 八成(含)以上的醫事服務機構對健保局郵寄信件的服務表示滿意。 4. 九成以上有與健保局接洽過的醫事服務機構對健保局提供之顧客服務表示滿意。
<p>結論 與 建議</p>	<p>(一) 保險對象：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由調查結果顯示，健保局的各項服務品質穩定。 2. 各項接觸管道，以對服務櫃檯的各項服務滿意度最高，對 0800 免付費服務專線電話的各項服務滿意度較低， 3. 對電話接通速度及接聽電話人員的服務態度表示不滿意的比例較高，建議相關人員態度應親切有禮，對於民眾的詢問應更有耐心。 <p>(二) 投保單位：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由調查結果顯示，健保局的各項服務品質穩定。 2. 各項接觸管道，以對服務櫃檯的各項服務滿意度最高，對網路的各項服務滿意度較低，其中以對網路申辦項目及網路申辦時效表示滿意的比例較低，建議增加網路申辦項目，相關人員於接受申請後加快辦理速度。 3. 對 0800 免付費諮詢電話及業務單位電話之電話接通速度表示不滿意的比例偏高，建議相關人員態度應親切有禮，對於民眾的詢問應更有耐心。 <p>(三) 醫事服務機構：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由調查結果顯示，健保局的各項服務品質穩定。 2. 各項接觸管道，以對業務單位電話的各項服務滿意度最高，對網站的各項服務滿意度較低，其中以對網路表格及表格填表說明表示滿意的比例最低，建議修改網路表格，使其更人性化，並逐一說明表格使用方式及時機。 3. 對 0800 免付費諮詢電話之電話接通速度表示不滿意的比例偏高，建議相關人員態度應親切有禮，對於醫事服務機構的詢問應更有耐心。