

高雄醫學大學附設中和紀念醫院服務禮儀模範人員遴選原則

103.08.11 103 學年度第 1 次服務禮儀遴選小組會議通過
103.11.14 103 學年度第 2 次服務禮儀遴選小組會議通過
104.02.10 103 學年度第 3 次服務禮儀遴選小組會議通過
104.08.11 104 學年度第 1 次服務禮儀遴選小組會議通過
105.08.10 105 學年度第 1 次服務禮儀遴選小組會議通過
105.11.09 105 學年度第 2 次服務禮儀遴選小組會議通過
106.02.10 105 學年度第 3 次服務禮儀遴選小組會議通過
106.05.11 105 學年度第 4 次服務禮儀遴選小組會議通過
107.08.13 107 學年度第 1 次服務禮儀遴選小組會議通過
109.07.06 108 學年度第 1 次服務禮儀遴選小組會議通過
111.04.11 110 學年度第 2 次服務禮儀遴選小組會議通過
111.09.26 111 學年度第 1 次服務禮儀遴選小組會議修正通過
111.11.16 111 學年度第 4 次院務會議審議通過
112.03.09 第 19 屆第 36 次董事會議審議通過
112.03.23 高醫附法字第 1120201513 號函公布

第 1 條 目的：

為落實同仁服務禮儀與提升單位服務品質，提供病人、家屬與民眾更溫馨的就醫氛圍，訂定本遴選原則以鼓勵服務禮儀模範人員。

第 2 條 計票規則：

- 一、選票、訪客留言：如有病人或民眾致謝之同仁可計一票。
- 二、院長信箱感謝函：由機要室與社會服務室提供核准之感謝函，如有病人或民眾致謝之同仁可計一票。
- 三、同一病人或民眾致謝同一員工或單位，每季最多計入一票。
- 四、選票逾期、無簽名或舊式選票不列入計算。

第 3 條 當選規定與獎勵：

- 一、每季：每年五月至翌年四月，每三個月為一季統計一次票數，全學年度十二個月共分四季。

(一)個人獎：分為病房組、非病房組、醫師組、感謝函組與神秘客稽核組等五組，每名頒發獎狀乙紙與獎金 1,000 元，每季共計十名為原則。每季每單位獲獎人數一名為限，如各組有從缺名額，得由小組會議討論是否調移其他組別進行獎勵。當學年度已獲獎者，不得再列入當學年度每季之當選名單，但年度總名單不在此限。

1.病房組、非病房組：入圍標準為選票十票（含）以上，病房組取票數最高前三名、非病房組取票數最高前二名為原則。

2.醫師組：取選票票數最高第一名為原則。

3.感謝函組：包含訪客留言與院長信箱感謝函，由小組委員於會議中評選二名為原則。

4.神秘客稽核組：取訪查成績最高前二名為原則。

(二)團體獎：分選票組、感謝函組，取單位票數最高各一名且獲獎單位不重複為原則，每名頒發獎狀乙紙與獎金 5,000 元，獎金納入單位代訓費。

(三)每季獲獎名單：於院務會議頒獎表揚與實體海報、院內通訊、電子佈告欄等公告表揚。

- 二、年度：每年五月至翌年四月之累計票數。

(一)個人獎：以職類分類取票數最高名額，分為醫師人員一名、護理人員二名、行政人員一名、醫事人員一名，每名頒發獎狀乙紙，獎金每名 3,000 元。每單位獲獎人員一名為限。

(二)團體獎：取年度票數最高，分為護理部二名、其他單位三名，由小組委員於會議中評選五名為原則，每名發獎狀乙紙與獎金 10,000 元，獎金納入單位代訓費。

(三)年度獲獎名單：於院慶大會頒獎表揚與電子佈告欄公告表揚。

第 4 條 神秘客訪查規定：

- 一、神秘客由社會服務室指派志工、實習學生、工讀生、行政助理等擔任之。
- 二、由社會服務室安排神秘客，按「每月抽查樓層安排表」實施訪查，並於每月三十日前繳回人力資源室統計。
- 三、每月由神秘客隨機抽查非病房區第一線單位人員至少四名（每季十二名），每季以訪查成績最高前二名者作為表揚，另可稽核醫師一名。
- 四、如抽測前一季當選人員，確認其表現狀況是否維持，若表現不好者，則當年度不能再入圍。

第 5 條 本原則經本醫院院務會議通過，陳請校長核轉董事會議審議通過後，自公布日起實施，修正時亦同。