

壹、圈的介紹

一、醫院簡介

本院創立於 1968 年，原名為「財團法人逢甲醫院」，2010 年 11 月更名為「奇美醫療財團法人奇美醫院」。目前急症病床共 883 床，總床數為 1,273 床，設有醫療科部、醫療中心、護理、醫技及教學研究部門共 36 個，行政部門共 13 個，醫務、院務相關委員會共 44 個，員工約 3,800 人。本院核心價值為「關懷、專業、效率」，秉持以病人為中心之精神，並以「發展優質特色醫療」、「研究創新，培育優質人才」、「精實流程，強化服務品質」和「靈活管理，永續經營」為目標，建構良好醫療品質、保障病人安全與維護病人權益之組織文化，促進民眾和同仁的健康，以為民眾最信賴的健康照護體系。

本院設有品質管理中心，負責統籌全院有關醫療品質及病人安全教育訓練課程，訂有獎勵制度鼓勵院內部門進行跨科部、跨專業團隊合作，亦安排外部品質改善專家進行輔導，同時培訓單位內品管種子人員，期待藉此將品質理念深耕於每個部門與員工心中。目前院內計有符合資格之品管種子人員 32 位，每年平均約有 20~25 個主題進行改善，依據主題特性選用不同的品質改善工具，同時推派表現優異之團隊參加院外競賽活動，以促進同儕間互相交流學習與成長。

二、單位簡介：

本次活動由總務室主導，負責統籌管理總務外包業務、廢棄物申報、宿舍、出納及總機等業務。

三、圈的組成

圈名：3G 圈	成立日期：89/09/18
圈長：陳佳銘小組長	輔導員：黃文良主任
圈員：韓震組長、高宏杰專員、吳建志、石雅惠、吳章銘 陳枝男、林志隆、許佑全	
所屬單位：總務室、管理組、警衛組、環保組	
主要工作：維護院內公共場所、環保設施、人員車輛安全及外包廠商管理	
活動期間：105/05~105/12	

(一) 圈名意義：取總務室三個主要業務，英文(General Affair, Green Environment, Garbage Management)的英文字首“3 個 G”，象徵總務人員像「山雞」(中文諧音)般，能克苦！耐勞！耐操！

(二) 圈徽意義：圈徽中心的「G」：代表總務室 (General Affairs)。

(三) 圈活動：與別組不同處就是圈員加入外包環保警衛幹部，彼此合作無間，努力達成使命！

(四) 會議頻率：1~2 次/月

貳、上期活動成果追蹤

一、活動期間：104 年 05 月～105 年 12 月

二、活動主題：運用 RCA 降低急診醫療暴力發生及傷害

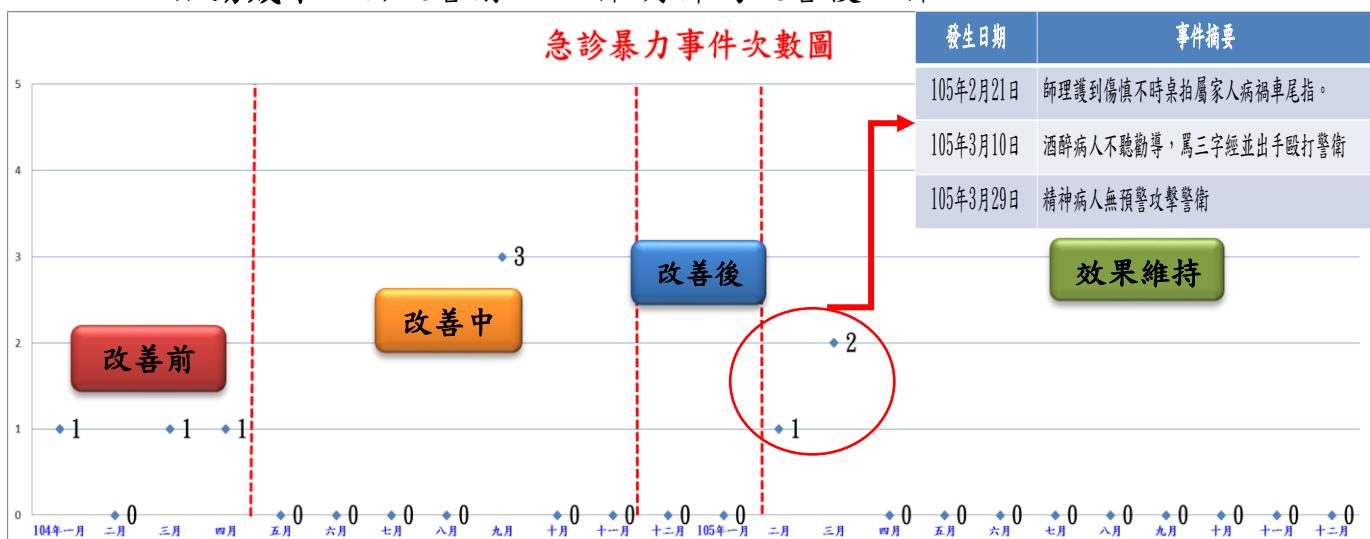
三、改善對策：1.張貼流程海報及告示 2.尋求佩帶便利商品

3.協助提告及法務諮詢 4.修改系統註記

5.加強人員防暴教育訓練 6.辦理醫病溝通技巧教育

7.媒體報導不實即時更正

四、活動成果：由改善前 0.75 件/月降為改善後 0 件。



圖一、104-105 年急診醫療暴力事件統計圖

參、主題選定

一、主題一覽表：

評價項目 主題	重要性	迫切性	效率性	可行性	圈能力	得 分	選定
降低停車場抱怨率	45	37	31	41	45	199	★
提昇人員住宿滿意度	29	21	23	13	21	107	
提高一般廢棄物資源回收率	31	27	25	27	29	139	
提升停車場週轉率	27	29	21	21	27	125	

關係程度（三段評價）：大=5；中=3；小=1 圈員：9 人 製表人：吳章銘

二、活動主題

(一) 主題範圍：院區人員停車抱怨率

(二) 專有名詞：

停車抱怨率=每月院區人員停車抱怨件數/每月汽車總出場數*100%

(三) 名詞解釋：「院區人員」係指門、急、住診病人、家屬及訪客。

三、選題理由：

- (一) 對病人而言：提升良好的就醫服務品質，減少因停車不便、出場繳費等待時間過久，而造成病人抱怨情事。
- (二) 對同仁而言：提升良好工作環境及停車便利性，可專心於醫療照護專業，進而提升醫療品質。
- (三) 對醫院而言：建立優質的醫院形象及就醫環境。

四、文獻查證：

1995 年 3 月全民健保的實施，提升了民眾就醫的可近性及方便性，但接踵而來的人口老化及醫療費用急遽上升，也讓醫療市場的競爭進入了白熱化的時代，由於民眾就醫習慣的改變，對於醫院的經營產生了巨大的轉變（黃松共，2002），各級醫院為了提升營運效率以確保競爭力，經營策略也從傳統的醫療照護功能，轉變為「病患導向醫護」(Patient-Focused Care, PFC)，「醫療服務品質」成了醫院永續經營的重要關鍵指標。早期的醫療服務品質係指醫師或護理的技術及專業能力；隨著時代演變，傳統的醫療服務品質不在只著重在單方面的醫療照顧，新的醫療服務品質已將醫事人員的專業、行政人員的效率及病患滿意度都視為醫院服務品質的一環。

Flexner & Berkowitz (1981)研究結果發現病人選擇醫院之最主要考慮因素主要為醫術、醫德、醫護人員服務態度；除此之外，Andelee (1993)的研究也指出病人就醫的考慮主要因素尚包括醫療設備、交通便利、離家近、停車方便等因素。Fredison (1963) 研究認為「醫療服務品質」依病人的評估角度及水準，其包括醫療品質、臨床工作品質、周邊工作品質、醫事人員對作業規範之遵行程度、醫事人員對行為規範之遵行程度及醫院硬體軟體設施之執行狀況等方面。

「醫療服務品質」其涵蓋範圍甚廣，舉凡醫療技術、醫療服務藝術、及環境衛生與安全等層面皆是(張正二，1995)。

1. 醫療技術：係指醫護人員所擁有的臨床照護知識、技巧與能力等。
2. 醫療服務藝術：係指醫護人員與病人及其家屬間的醫病關係，包括人際關係的溝通、服務態度的傳遞及醫院形象的建立等工作。
3. 醫療環境衛生與安全係指醫療院所在硬體設施上，除必須遵照府的法令規範外（如：消防設備、設置無障礙設施、殘障停車位等），也需要符合病人需求（如：停車場、動線、標示、清潔、通風、舒適、採光及安全的就醫環境等）。

O'Connor et al. (1988) 研究結果指出，醫療服務品質對病人滿意度會產生正向的直接影響，而且病人滿意度與再回來就醫之意願更呈現顯著的

正相關，也就是說病人對醫療服務品質的評價愈高，則其滿意度也就愈高，再回醫院就診的意願也就愈高。而影響病人滿意度的主要因素除了醫療技術及醫療服務外，另一個重要的關鍵因素就是醫療環境面對國內醫療環境變化及白熱化的競爭，醫院所提供的醫療環境品質，已成為就醫者在就醫選擇上重要參考指標，就醫者對就醫選擇因素的滿意度更深深影響他們就醫決策及行為，因此，提供一個讓病人滿意、安全、方便的醫療環境是非常重要的課題，而其中停車場的妥善規劃更是重要影響關鍵。

五、QC STORY 判定表

課題達成型	關係程度		問題解決型
1. 以前未曾有過經驗，首次面臨的工作欲順利完成 (新規業務的因應)	9	39	1. 欲解決原來已在實施的工作中之問題。
2. 欲大幅度打破現況 (現況打破)	9	29	2. 欲維持、提升現況水準。
3. 欲挑戰魅力的品質，魅力性水準(魅力性品質的創造)	15	29	3. 欲確保當然品質、當然水準。
4. 欲提前對應可預見的課題。	21	29	4. 欲防止再發生已出現的問題。
5. 透過方案、idea 的追究與實施可達成標的。	19	29	5. 透過問題的原因究明與消除原因，可獲得解決。
判定結果	合計分數		判定結果
	73	155	✓

關係程度（三段評價）：大=5；中=3；小=1 圈員:9人 製表人：吳章銘

肆、活動計劃擬訂

WHAT 活動項目	WHEN																								WHO 負責人員	HOW 方法	WHERE 地點						
	月 四月份	五月份				六月份				七月份				八月份				九月份				十月份				十一月份							
週 4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
主題選定																										許佑全	矩陣圖 腦力激盪	總務室辦公室			
活動計劃擬定																										吳章銘	甘特圖				
現狀把握																						陳枝男	流程圖 條狀圖					
解析																										石雅惠	柏拉圖 魚骨圖					
目標設定																										吳章銘	條狀圖					
對策擬訂																										韓震	矩陣圖 腦力激盪					
對策實施與檢討																					吳建志	條型圖 PDCA					
效果確認																												陳佳銘	條狀圖 雷達圖				
標準化																										林志隆	標準書 推移圖					
檢討與改進																										韓震	矩陣圖					

..... 計畫線 ————— 實施線

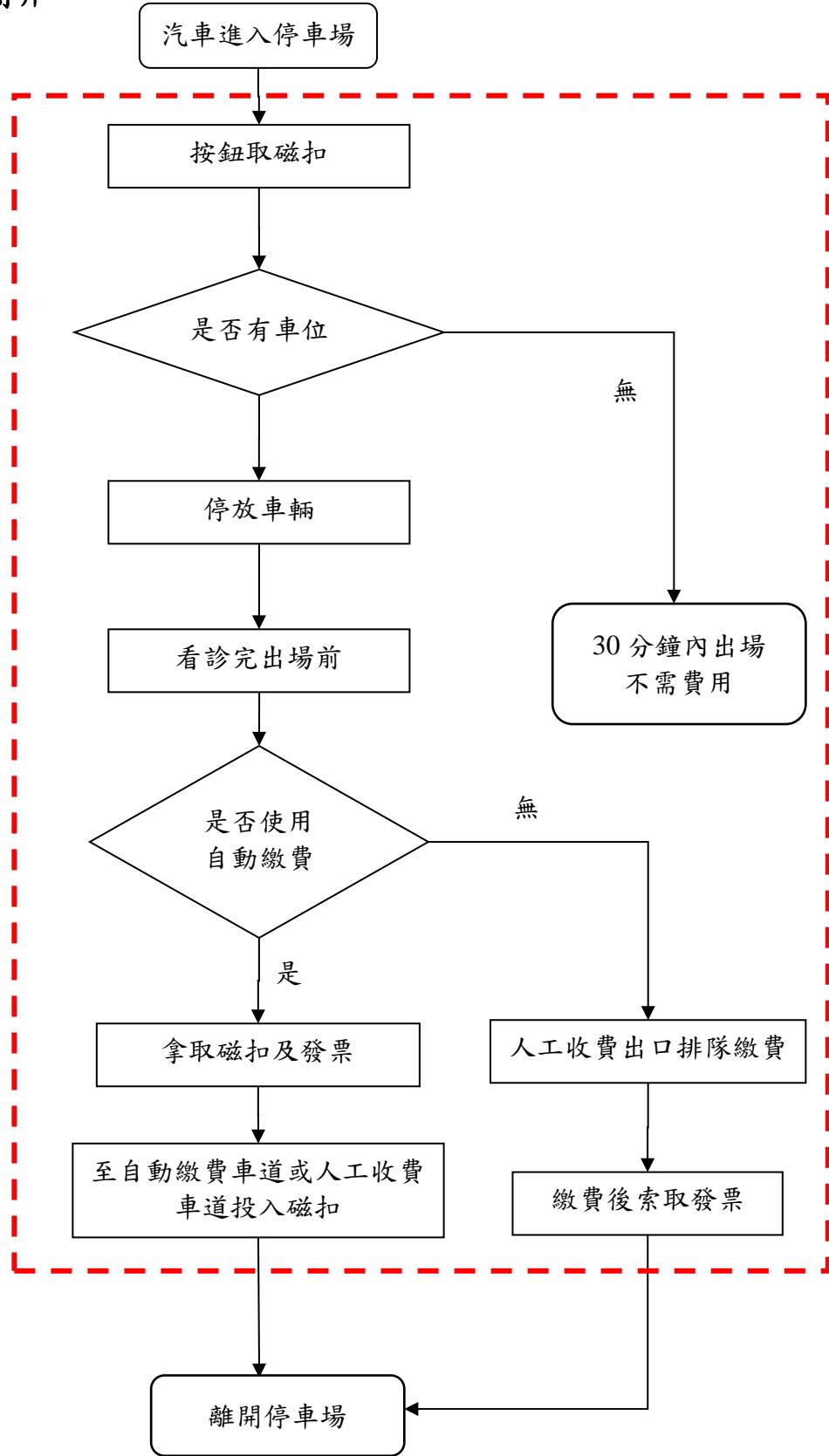
如期完成

製表人:吳章銘

日期:105/05/24

伍、現狀把握

一、作業流程簡介



製表人：陳枝男 日期：105/06/14

二、改善前數據收集

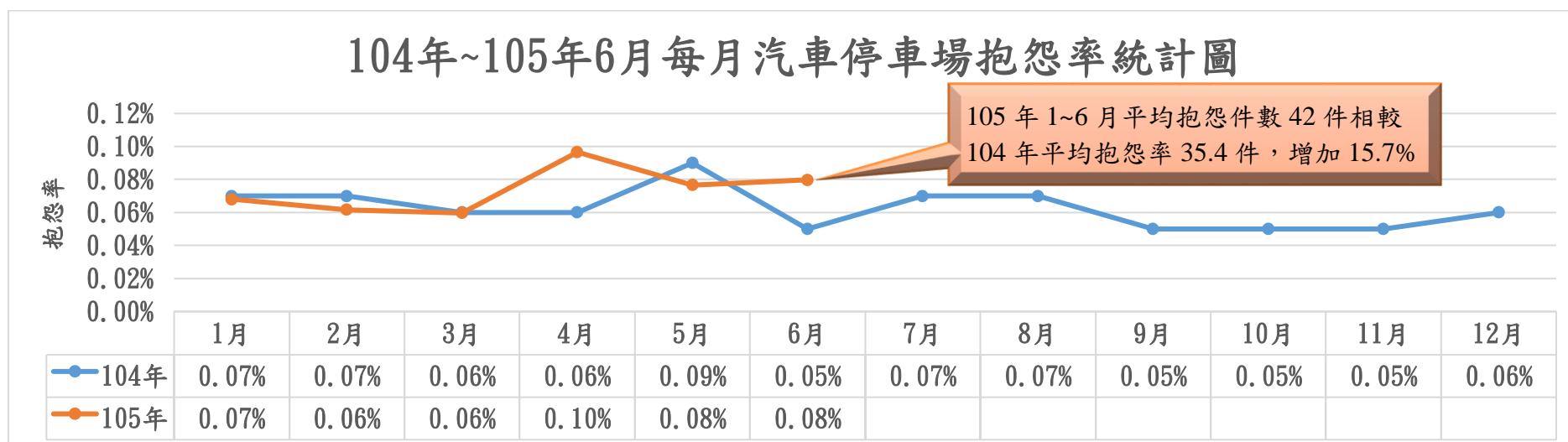
(一) 抱怨率比較

104 年 1 月 ~ 105 年 6 月汽車停車場抱怨件數統計表

104年~105年6月每月汽車停車場抱怨率比較表															
年度	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	平均
104年	抱怨件數	41	35	36	36	52	27	40	43	27	27	27	34	425	35.4
	汽車出場數	59,409	48,699	58,794	56,731	59,212	57,932	61,048	59,061	57,269	56,284	53,532	58,657	686,628	57,219
	抱怨率	0.07%	0.07%	0.06%	0.06%	0.09%	0.05%	0.07%	0.07%	0.05%	0.05%	0.05%	0.06%	0.06%	0.06%
105年	抱怨件數	40	33	36	52	44	45							250	42
	汽車出場數	58,865	53,477	60,819	53,857	57,450	56,425							340,393	56,732
	抱怨率	0.07%	0.06%	0.06%	0.10%	0.08%	0.08%							0.07%	0.07%

製表人：陳枝男 日期：105/06/17

104年~105年6月每月汽車停車場抱怨率統計圖



製表人：陳枝男 日期：105/07/13

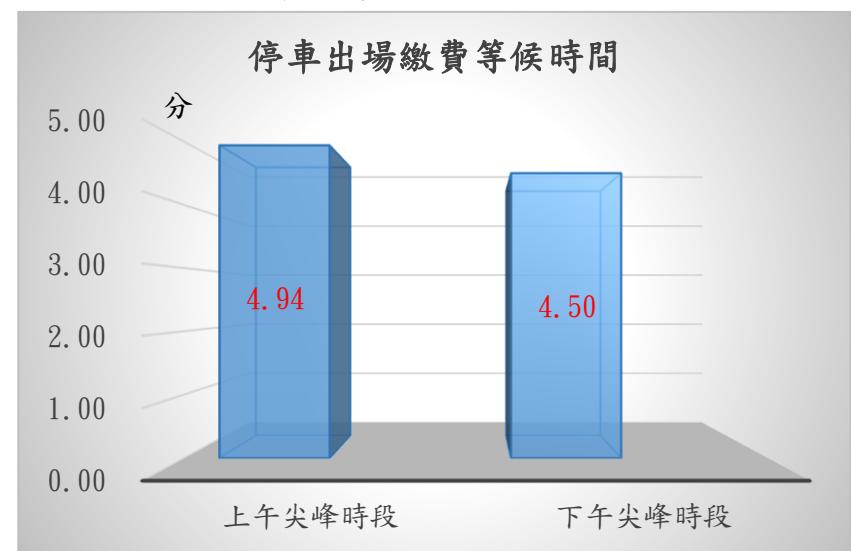
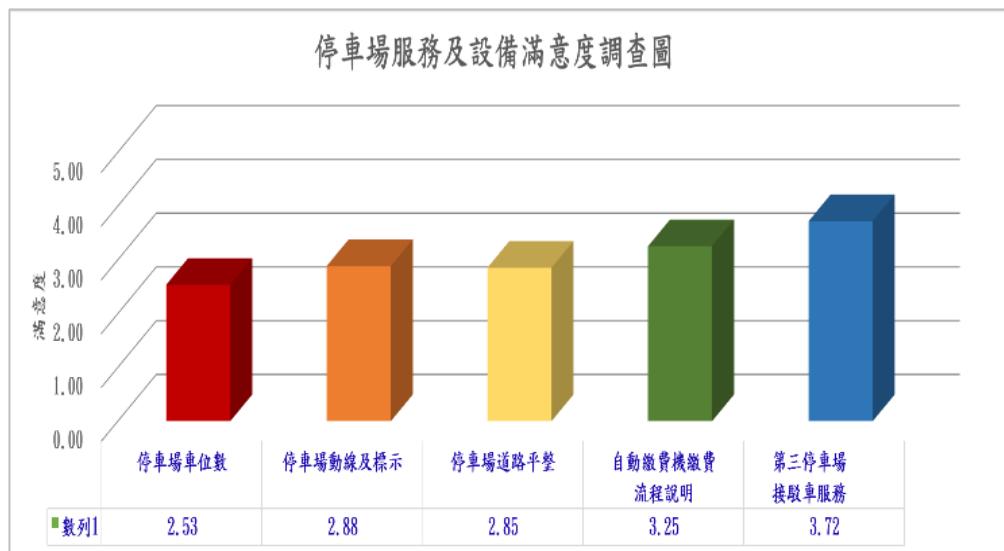
(二)7月04日～7月11日針對停車人員進行滿意度調查(100位)，滿意度結果如下：

停車場服務及設備滿意度調查表	
項目	滿意度結果
停車場車位數	2.53
停車場動線及標示	2.88
停車場道路平整	2.85
自動繳費機繳費流程說明	3.25
第三停車場接駁車服務	3.72
停車場整體滿意度	3.22



現場滿意度調查照

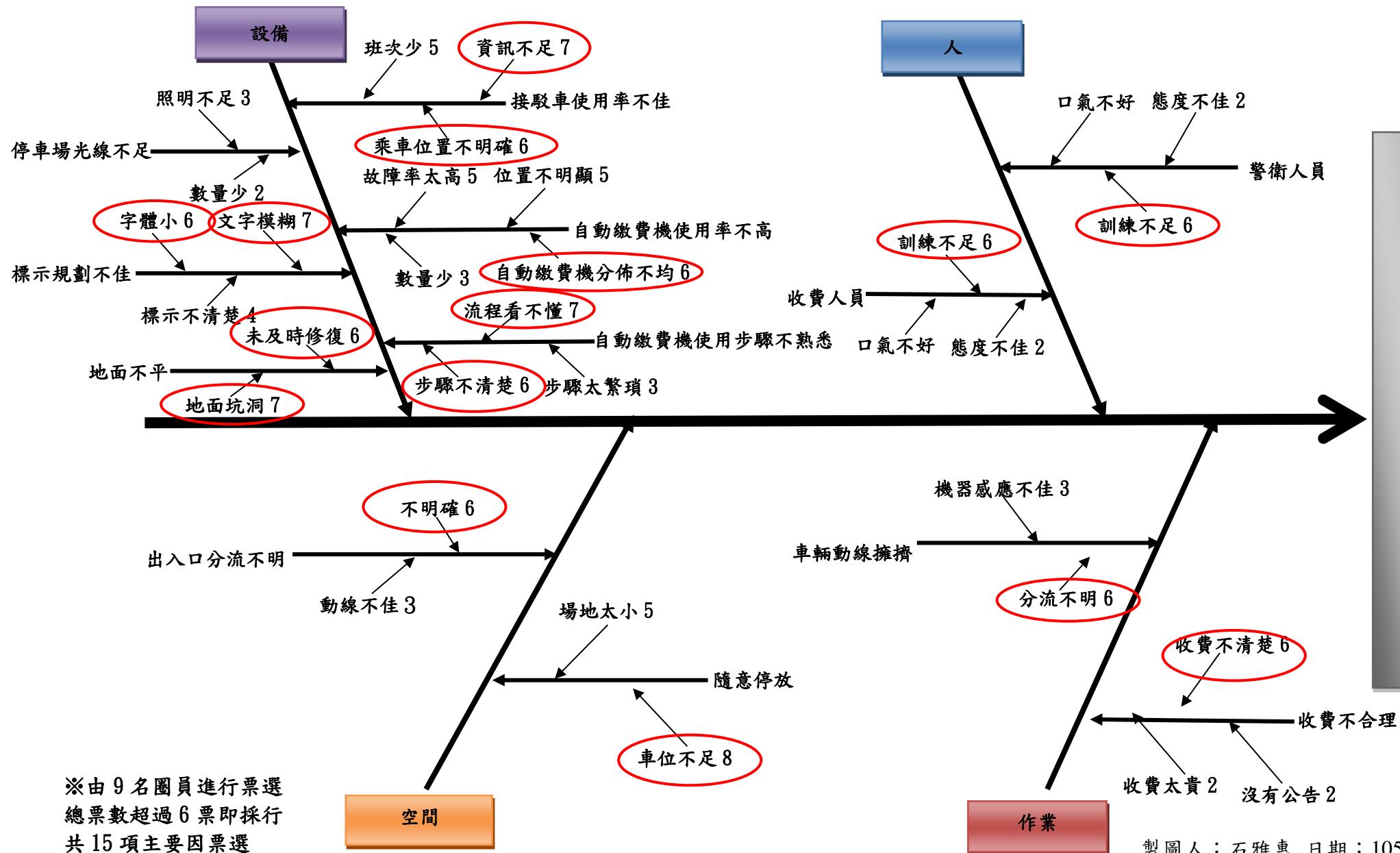
(三)停車出場繳費等候時間：尖峰時段(AM：10:30~12:00；
PM：15:00~16:30) 平均等待 4.72 分



製表人：陳枝男 日期：105/07/13

陸、解析

一、原因分析



二、真因驗證：

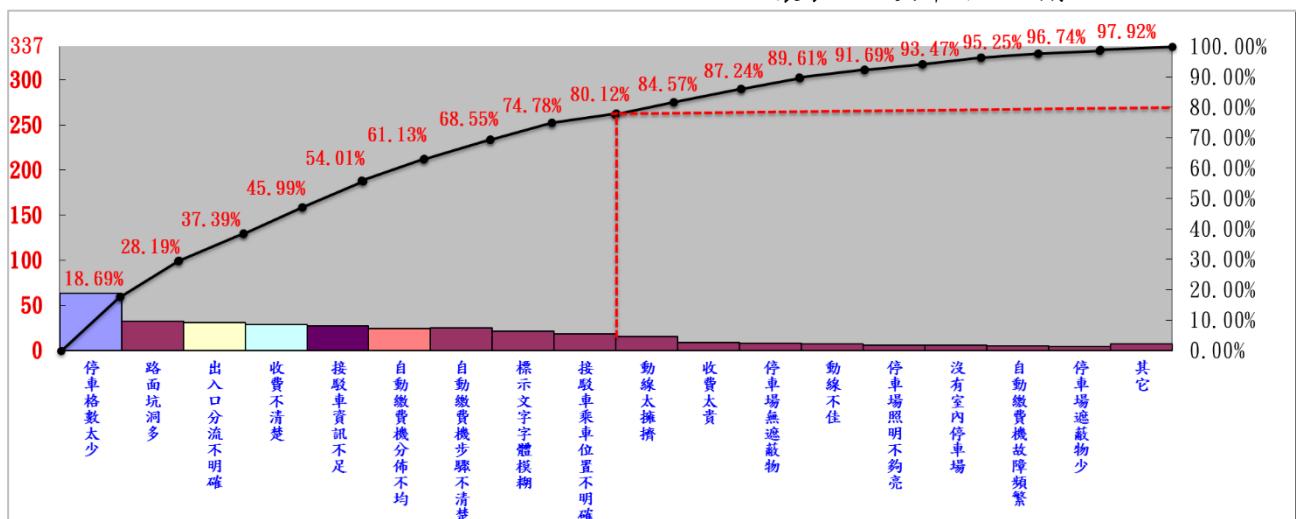
(一)以三現原則針對停車人員進行滿意度調查(100位)，共337項次(採複選)抱怨數。

1. 現場：調查人員於本院收費停車場現場進行滿意度調查。
2. 現物：就現場停車設備、人力進行調查。
3. 現狀：就現場停車狀況(格數/標示/動線/路面狀況等)進行調查。

(二)依柏拉圖 80-20 法則，九項為主要因依序為，停車格數太少、路面坑洞多、出入口分流不明確、收費不清楚、接駁車資訊不足、自動繳費機分佈不均、自動繳費機步驟不清楚、標示文字字體模糊及接駁車乘車位置不明確。

項目	次數	百分比	累積百分比
停車格數太少	63	18.69%	18.69%
路面坑洞多	32	9.50%	28.19%
出入口分流不明確	31	9.20%	37.39%
收費不清楚	29	8.61%	45.99%
接駁車資訊不足	27	8.01%	54.01%
自動繳費機分佈不均	24	7.12%	61.13%
自動繳費機步驟不清楚	25	7.42%	68.55%
標示文字字體模糊	21	6.23%	74.78%
接駁車乘車位置不明確	18	5.34%	80.12%
動線太擁擠	15	4.45%	84.57%
收費太貴	9	2.67%	87.24%
停車場無遮蔽物	8	2.37%	89.61%
動線不佳	7	2.08%	91.69%
停車場照明不夠亮	6	1.78%	93.47%
沒有室內停車場	6	1.78%	95.25%
自動繳費機故障頻繁	5	1.48%	96.74%
停車場遮蔽物少	4	1.19%	97.92%
其它	7	2.08%	100.00%
總計	337		

製表人：吳章銘 日期：105/07/22



停車場抱怨率之柏拉圖分析

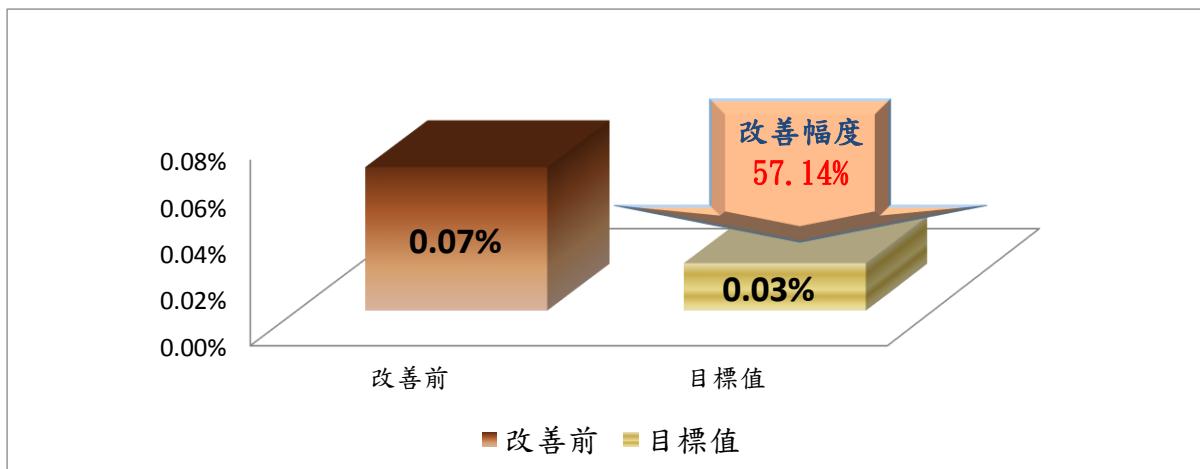
製圖人：吳章銘 日期：105/07/22

柒、目標設定

一、目標值設定

(一)改善前：停車場抱怨率 0.07%。

(二)目標值：停車場抱怨率 0.03%，改善幅度 57.14%。



二、設定理由：

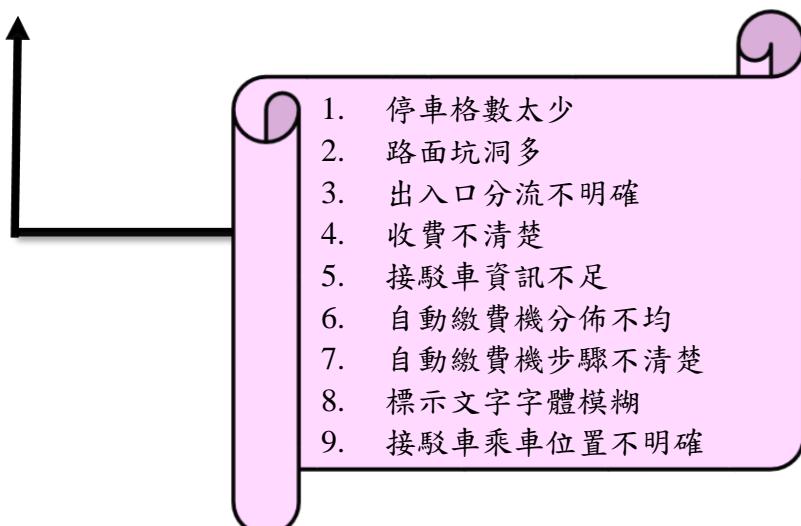
查詢國內外文獻大多著重於滿意度調查(如下表)，並無進一步對抱怨發生率之統計分析。

國內大型醫療機構停車場滿意度調查		
項目	彰化基督教醫院	臺中榮民總醫院嘉義分院
停車滿意度	3.73	4.07

因此本主題改善目標值設定，依常用目標值公式計算，經圈員討論後，
設定圈能力為 80%。

改善目標值為：**0.03%**，其計算如下：

$$\text{抱怨率} - (\text{抱怨率} \times \text{改善要點} \times \text{圈能力}) = 0.07\% - (0.07\% \times \underline{\text{80.12\%}} \times 80\%) = \text{0.03\%}$$



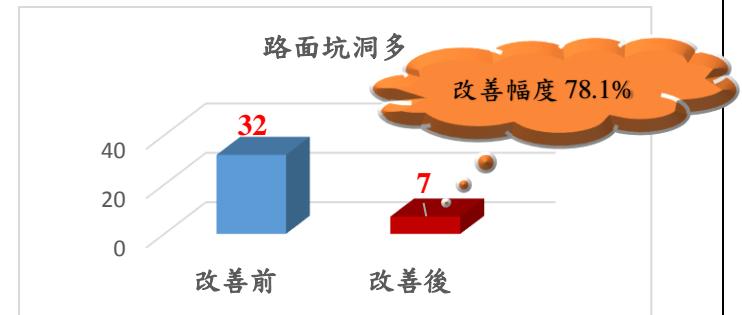
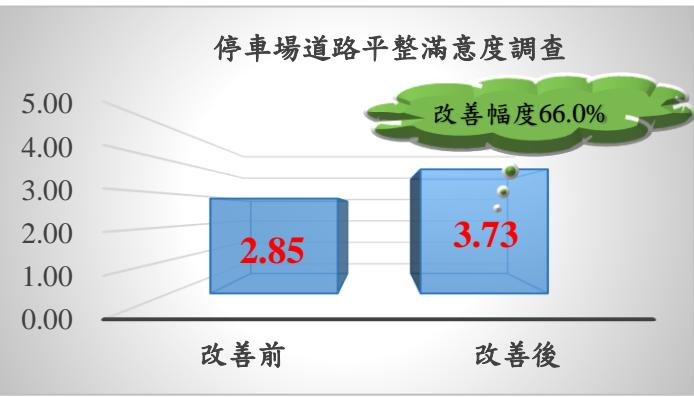
捌、對策擬訂

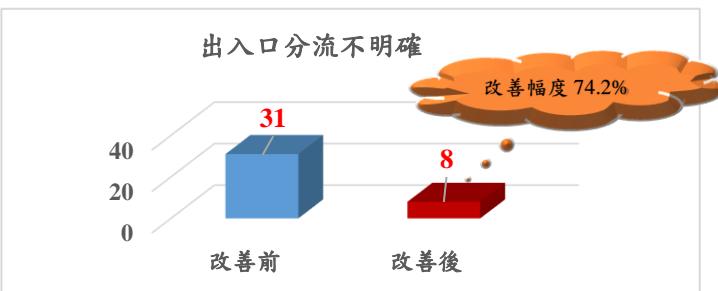
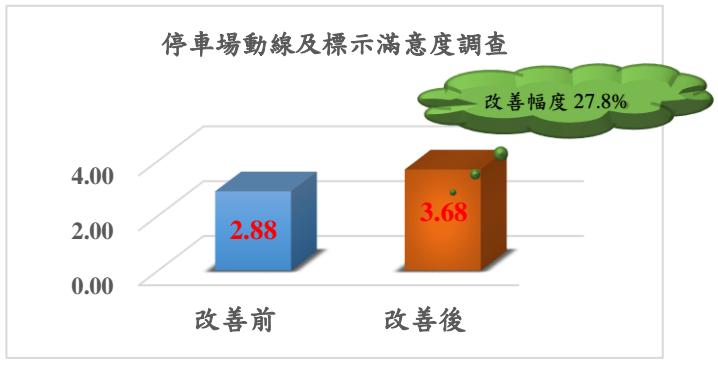
問題點	原因分析	對策方案	評 價			總分	採行	擔當者	對策編號
			可行性	經濟性	效益性				
1	停車格數太少	重新規劃停車動線，使停車場發揮最大效益	25	21	21	67			
		增設停車場	39	35	43	117	★	高宏杰	對策一
		提倡員工及民眾搭乘大眾運輸工具	23	23	25	71			
2	路面坑洞多	定期請人巡檢道路	45	39	41	125	★	韓震	對策二
		設置標語請民眾注意用路安全	29	21	23	73			
		立即修補坑洞	39	35	41	115	★	韓震	對策二
3	出入口分流不明確	請警衛引導	43	37	39	119	★	陳枝男	對策三
		設置路標指示牌	29	27	27	83			
		路面標示顏色箭頭	21	19	25	65			
		出口 LED 顏色區分	41	31	37	109	★	陳枝男	對策三
4	收費規定 及 繳費機步驟不清楚	標示明確繳費機位置圖	45	37	41	123	★	吳章銘	對策四
		請人員口頭告知提醒	25	27	15	67			
		網站上公告費用	31	33	25	89			
		繳費機旁增設圖案標示及流程	37	37	37	111	★	吳章銘	對策四
		繳費機設計繳費流程及價格海報公告	39	33	37	109	★	吳章銘	對策四
5	接駁車資訊不足	將接駁車時間表放置服務台及網頁	45	37	33	115	★	陳佳銘	對策五
		增加接駁車資訊站牌	25	19	17	61			
		加強宣導接駁車服務及網路查詢系統	25	17	21	63			
		設置接駁車等候區	39	33	37	109	★	陳佳銘	對策五
6	自動繳費機分佈不均	增加自動繳費機	15	13	21	49			
		調整自動繳費機位置	39	33	37	109	★	韓震	對策六
7	標示文字字體模糊	設置 LED 跑馬燈	39	29	37	105			
		重新製作標示	45	33	43	121	★	陳佳銘	對策三

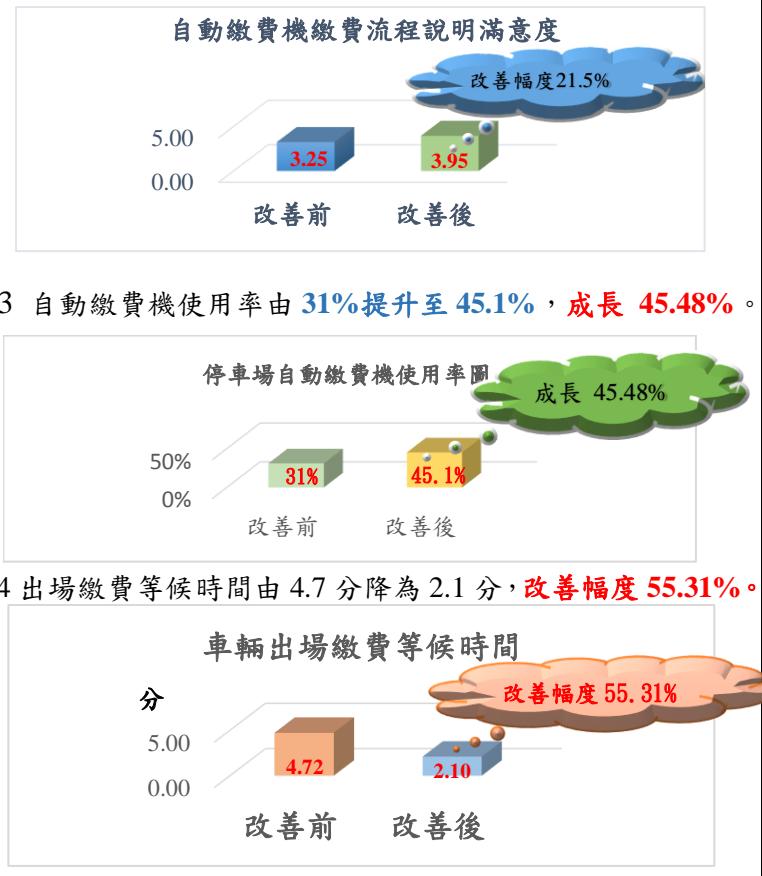
(評價計分方式：優：5 分、可：3 分、差：1 分，圈員人數：9 人，總分 108 以上判定為採行對策) 製表人：吳章銘 日期：105/08/01

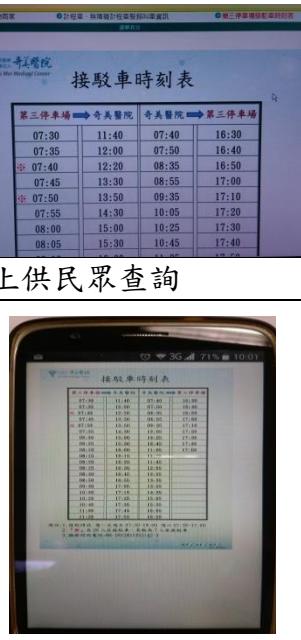
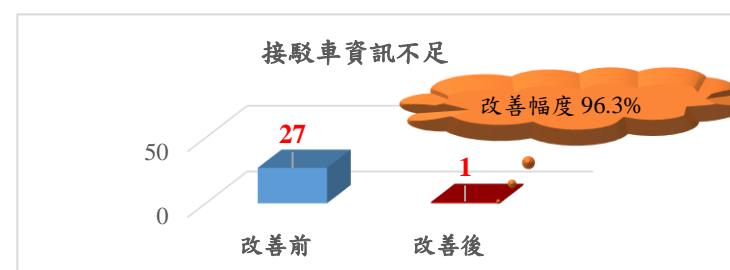
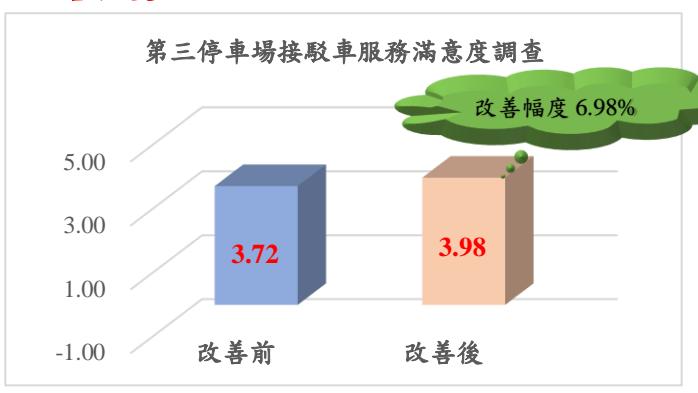
玖、對策實施與檢討

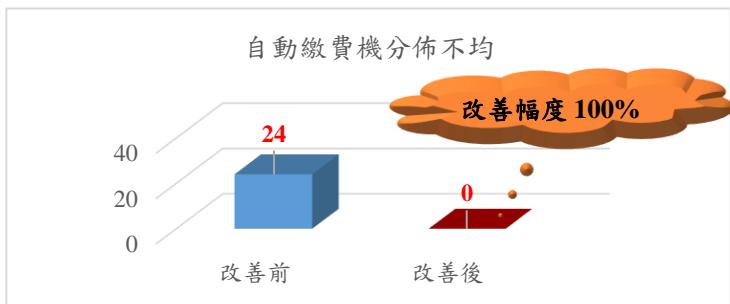
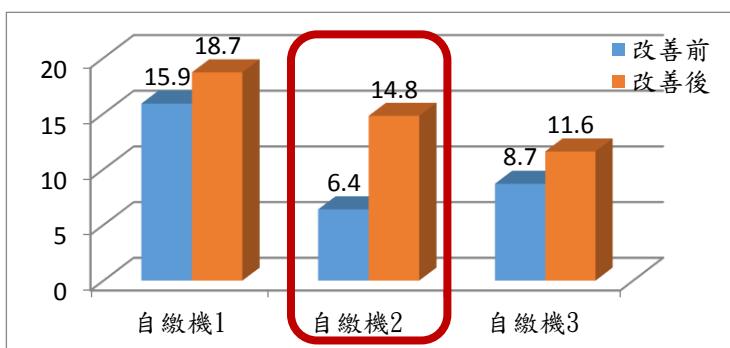
改善案名稱	對策一：增設停車場								
問題點	停車格數太少								
改善計畫：	改善執行：								
P1 提升第三停車場週轉率。 P2 員工機車停車格改善專案。 P3 第五醫療大樓地下室停車場啟用。 P4 闢建第五員工停車場。	D1 105.09 起尖峰時段疏導車流停至第三停車場。 D2 105.09 增設機車停車格 30 格。 D3 105.09 第五醫療大樓地下室提供汽車停車位 94 格 依時程逐步開放員工使用。 D4 105.09 動工興建第五停車場，預計增加 100 格。								
創意來源：	第五停車場動工照片								
航站位置分佈圖									
對策處置：	<p>對策效果：</p> <p>CI 車格數太少抱怨件數由改善前 63 件降為改善後 28 件，改善幅度 55.6%。</p>								
A1 成效顯著，列入標準作業書，10-2500-WI-008。 A2 制訂合宜之汽、機車收費標準。 殘餘問題： 斥資建設第五停車場，於 105 年 9 月份動工，但因文化遺址造成工程延至 106 年 12 月 31 日完工，持續追蹤進度。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>改善前</th> <th>改善後</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>63</td> <td>28</td> </tr> </tbody> </table> <p>C2 問卷分析結果滿意度由 2.53 提升至 4.20，改善幅度 66.0%。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>改善前</th> <th>改善後</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2.53</td> <td>4.20</td> </tr> </tbody> </table>	改善前	改善後	63	28	改善前	改善後	2.53	4.20
改善前	改善後								
63	28								
改善前	改善後								
2.53	4.20								

改善案名稱	對策二：定期請人巡檢道路 立即修補坑洞													
問題點	路面坑洞多													
改善計畫：	<p>P1 與誼光公司討論警衛巡檢時間。 P2 設計巡檢表格讓警衛勾選。</p> <p>創意來源： 路平專案</p> 													
改善執行：	<p>D1 09/05 警衛定時、期巡檢停車場道路並紀錄。 D2 09/11 發現有坑洞處立即呈報並由總務室開維修單。 D3 09/17 工務室發包廠商進行施工完成。</p> <table border="1"> <tr> <td align="center" colspan="3">警衛人員巡檢道路坑洞</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td align="center" colspan="3">道路坑洞修補工程</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		警衛人員巡檢道路坑洞						道路坑洞修補工程					
警衛人員巡檢道路坑洞														
道路坑洞修補工程														
對策處置：	<p>A1 成效顯著，列入標準作業書，10-2500-WI-008。</p> <p>修改停車場管理辦法第八條第八項</p> <p>(八) 路面巡檢： 停車場副組長及警衛人員發現停車場路面有破損處，應於一日內拍照上傳通報，並於兩日內完成叫修簿登錄及呈報總務室。</p> <p>(九) 自動繳費機： 1. 目前配置於：3號門、上下車區、停車場出口右側共三處，每日由停</p>													
對策效果：	<p>C1 警衛道路檢查由每月檢查改為每日檢查，查核率100%。</p> <p>C2 路面坑洞抱怨件數由改善前 32 件降為改善後 7 件，改善幅度78.1%。</p> <p>C3 問卷分析結果，滿意度由2.85提升至3.73，改善幅度66.0%。</p>  													

改善案名稱	<p style="text-align: center;">警衛引導 對策三：重新製作標示 出口 LED 顏色區分</p>
問題點	出口分流不明確
<p>改善計畫：</p> <p>P1 誠光公司討論停車場警衛指揮時間。 P2 誠光公司及工務室討論設置指示牌及 LED 標示位置。 P3 繳費出口設置已繳費及未繳費告示牌。</p>	<p>改善執行：</p> <p>D1 09/05 警衛於 09:00~12:00 及 14:00~15:40 協助指揮 D2 09/05 開立維修單，並與工務室現場討論評估。 D3 09/15 廠商現場估價。 D4 11/04 工務室發包施工中。</p>
<p>創意來源：</p> <p style="text-align: center;">高速公路收費站</p> 	<p style="text-align: center;">現場與工務室討論標示牌製作</p> 
<p>對策處置：</p> <p>A1 成效顯著，列入標準作業書，10-2500-WI-008。</p> <p>殘餘問題： 路面標示不明顯部份，將配合院區工程，統一進行柏油路鋪設及重新規劃。</p>	<p>警衛引導車道口</p>  <p>對策效果：</p> <p>C1 出入口分流不明確抱怨件數由改善前 31 件降為改善後 8 件，改善幅度 74.2%。</p> 
<p>修改停車場管理辦法第八條第六項</p> <p>3. 來賓機車棚由機車棚哨巡察機車棚內協助將來賓車輛擺放整齊，引導進場民眾前往停放，滿車位時呼叫平面哨，將進場機車引導至來賓機車二棚停放。</p> <p>4. 離峰時段平面哨警衛加強引導汽、機車入場停放。</p> <p>出場：</p> <p>1. 汽車出口分為兩處：人工收費專用車道及自動繳費專用車道。</p>	<p>C2 問卷分析結果，滿意度由 2.88 提升至 3.68，改善幅度 27.8%。</p> 

改善案名稱	標示明確繳費機位置圖 對策四：繳費機設計繳費流程及價格海報 繳費機旁增設圖案標示及流程														
問題點	收費規定及繳費機步驟不清楚														
改善計畫：	<p>P1 設計海報並張貼電梯及繳費機。</p> <p>P2 請誼光公司提供停車費用價格並請視聽中心製作海報。</p> <p>P3 拍攝自動繳費機流程照片並與視聽中心討論製作海報。</p> <p>P4 將繳費機流程設計成口訣並設計成海報張貼電梯及繳費機。</p>														
創意來源：	<p>自動點餐機</p> 														
對策處置：	<p>A1 成效顯著，列入標準作業書，10-2500-WI-008。</p> <p>A2 停車收費價格規定，於停車場管理辦法(10-2500-WI-008)第五項規定。(附件五)</p> <p>A3 有部分停車民眾反映第三停車場繳費不方便經再對策實施，立即著手規劃第三停車場自動繳費機建置作業，並於 106 年 4 月 30 日完成，民眾反應良好。</p> <p>第三停車場自動繳費建置工程</p>  														
改善執行：	<p>D1 09/07 與視聽中心討論海報內容。</p> <p>D2 09/09 收集停車場價格資料及拍攝繳費流程照片。</p> <p>D3 09/12 填寫申請單由視聽中心製作海報。</p> <p>D4 09/19 將海報放置電梯及張貼繳費機上。</p>														
對策效果：	<table border="1"> <thead> <tr> <th>張貼電梯</th> <th>流程張貼前</th> <th>流程張貼後</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>海報製作照片拍攝</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自動繳費流程海報</td> <td colspan="2"></td></tr> </tbody> </table> <p>C1 自動繳費機步驟不清楚抱怨件數由改善前 25 件降為改善後 0 件，改善幅度 100%。</p> <p>C2 效問卷分析結果，滿意度由 3.25 提升至 3.95，改善幅度 21.5%。</p> <p>C3 自動繳費機使用率由 31% 提升至 45.1%，成長 45.48%。</p> <p>C4 出場繳費等候時間由 4.7 分降為 2.1 分，改善幅度 55.31%。</p>			張貼電梯	流程張貼前	流程張貼後				海報製作照片拍攝			自動繳費流程海報		
張貼電梯	流程張貼前	流程張貼後													
															
海報製作照片拍攝															
自動繳費流程海報															
車輛出場繳費等候時間	 <table border="1"> <caption>自動繳費機繳費流程說明滿意度</caption> <thead> <tr> <th>滿意度</th> <th>改善幅度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>改善前</td> <td>3.25</td> </tr> <tr> <td>改善後</td> <td>3.95</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <caption>停車場自動繳費機使用率圖</caption> <thead> <tr> <th>使用率</th> <th>成長幅度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>改善前</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>改善後</td> <td>45.1%</td> </tr> </tbody> </table>			滿意度	改善幅度	改善前	3.25	改善後	3.95	使用率	成長幅度	改善前	31%	改善後	45.1%
滿意度	改善幅度														
改善前	3.25														
改善後	3.95														
使用率	成長幅度														
改善前	31%														
改善後	45.1%														

改善案名稱	對策五：將接駁車時間表放置服務台及網頁 設置接駁車等候區			
問題點	接駁車資訊不足			
改善計畫：	<p>P1 與誼光公司討論接駁車專用區位置。 P2 與視聽中心討論將接駁車時間放置網頁。 P3 與資訊室討論將接駁車時間放置奇美 APP。</p>			
創意來源：	<p>大眾運輸訂票系統</p> 			
改善執行：	<p>D1 09/09 與誼光公司、工務室及廠商討論接駁車設置位置。 D2 09/10 請視聽中心將接駁車時間放置網頁上。 D3 09/10 請資訊室將接駁車時間放置於奇美 APP。</p>			
奇美醫院網頁上供民眾查詢				
				
奇美醫療體系 APP 上供民眾查詢				
				
對策處置：	<p>A1 成效顯著，列入標準作業，10-2500-WI-008。</p>			
修改停車場管理辦法第九條	<p>九、接駁車服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車輛派遣時間：每週一至週五 07：00~18：00、週六 07：00~12：00、週日及國定假日不派遣(院方臨時申請接駁除外)。 2. 將接駁車時刻表放置服務台供民眾索取。 3. 車輛接駁時，需依規定路線行駛，並遵守道路交通誌號規定。 4. 非派遣時間，接駁車鎖匙日間由停車場副組長保管、夜間由警衛副組長負責保管。 5. 行駛車輛時速不得超過 40 公里。 			
接駁車時刻表放置服務台	<p>接駁車時刻表</p> 			
對策效果：	<p>C1 接駁車資訊不足抱怨件數由改善前 27 件降為改善後 1 件，改善幅度 96.3%。</p>			
				
C2 有效問卷分析結果，滿意度由 3.72 提升至 3.98，改善幅度 6.98%。	<p>第三停車場接駁車服務滿意度調查</p> 			

改善案名稱	對策六：調整自動繳費機
問題點	自動繳費機分佈不均
改善計畫：	改善執行：
P1 討論目前自動繳費機所設及移機位置。 P2 與工務室討論。	D1 09/05 現場討論移機位置。 D2 09/09 開立維修單，並與工務室及廠商現場會勘。 D3 09/15 申請視聽中心製做標示。 D4 09/26 自動繳費機移機完成。
創意來源： 	<h3>自動繳費機遷移工程</h3>  <h3>自動繳費機日間及夜間照片</h3> 
對策處置：  A1 成效顯著，列入標準作業，10-2500-WI-008。 再對策： 有鑑於第一、二停車場民眾自動繳費機使用率提升，106年4月30日，增設第三停車場自動繳費機，方便民眾繳費。	對策效果： C1 自動繳費機分佈不均抱怨件數由改善前 24 件降為改善後 0 件，改善幅度 100%。  C2 自繳機總使用率由 31.0% 提升至 45.1%，成長幅度分別為 17.6%、131.25%、10.6%，總成長率 45.48%，其中以自繳機 2 成長最為顯著。 
修改停車場管理辦法第八條第九項 (九)自動繳費機： 1. 目前配置於：3號門、上下車區、停車場出口右側共三處，每日由停車場機動哨實施巡察，發現異常立即排除（含更換發票），無法排除時立即通知廠商前來維修。 2. 例假日由附近哨點警衛協助巡察，無法排除時則通知停車場副組長	

壹拾、效果確認

一、有形成果

(一)改善前(105年6月)後(105年11月)針對停車人員進行滿意度調查(100位)，抱怨項次由改善前337降為104，改善幅度達**69.14%**，成效良好。

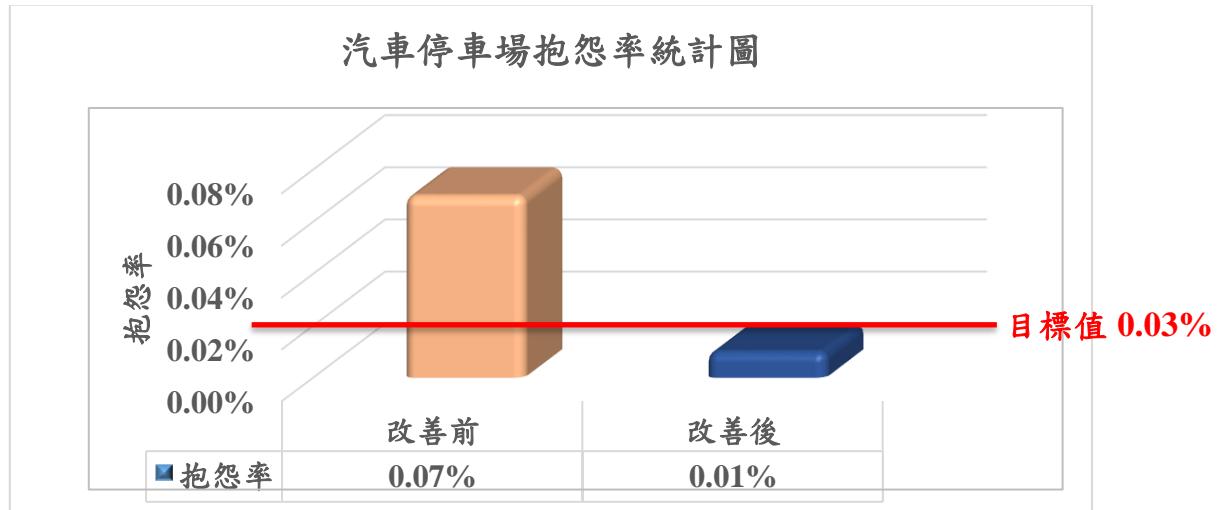
N=100

項目	改善前 (105/06/01~06/30)	改善後 (105/11/01~11/30)	改善幅度
停車格數太少	63	28	55.56%
路面坑洞多	32	7	78.13%
出入口分流不明確	31	8	74.19%
收費不清楚	29	2	93.10%
接駁車資訊不足	27	1	96.30%
自動繳費機分佈不均	24	0	100.00%
自動繳費機步驟不清楚	25	0	100.00%
標示文字字體模糊	21	2	90.48%
接駁車乘車位置不明確	18	5	72.22%
動線太擁擠	15	7	53.33%
收費太貴	9	7	22.22%
停車場無遮蔽物	8	5	37.50%
動線不佳	7	4	42.86%
停車場照明不夠亮	6	6	0.00%
沒有室內停車場	6	6	0.00%
自動繳費機故障頻繁	5	5	0.00%
停車場遮蔽物少	4	4	0.00%
其它	7	7	0.00%
總計	337	104	69.14%

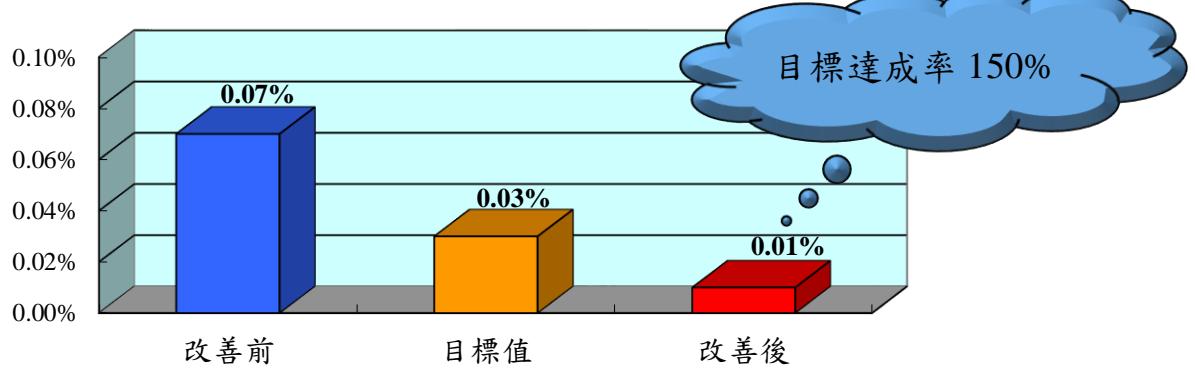
(二)抱怨率：由改善前0.07%降低為**改善後0.01%**。

(三)目標達成率： $(0.01\% - 0.07\%) / 0.03\% = 150\%$

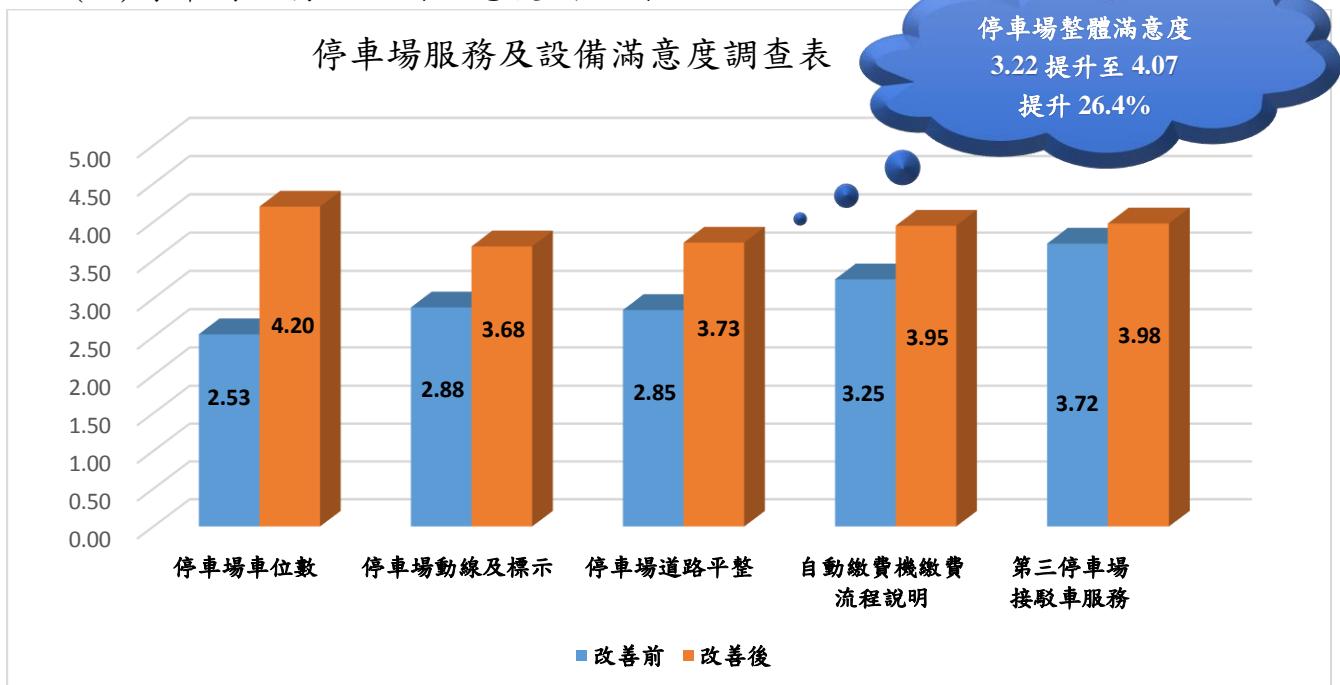
(四)進步率： $(0.07\% - 0.01\%) / 0.07\% \times 100\% = 85.71\%$



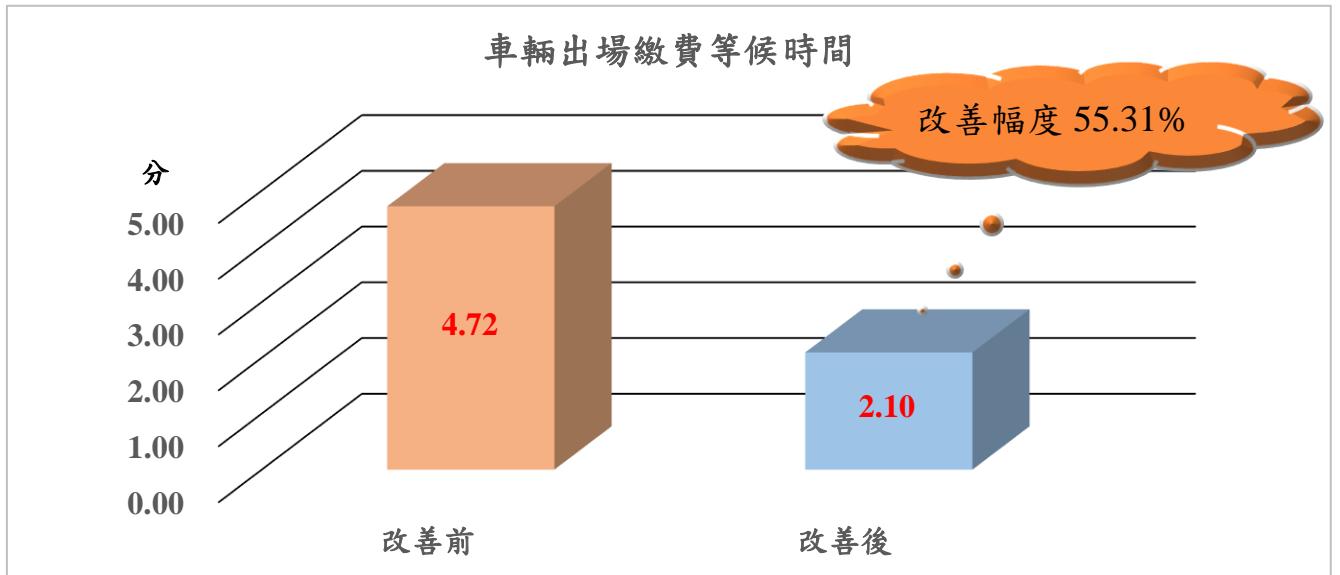
停車場抱怨率改善前後比較圖



(五)停車場服務及設備滿意度調查圖：



(六)出場繳費等候時間由 4.7 分降為 2.1 分，改善幅度 55.31%。

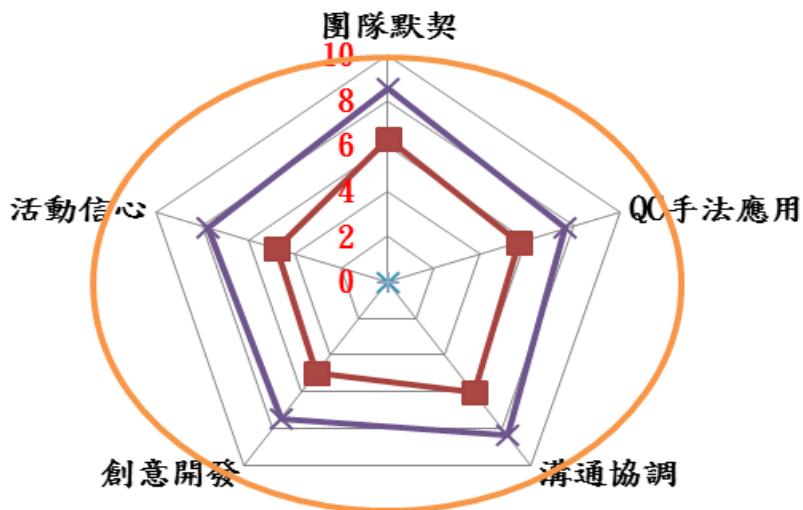


二、無形成果

以 Likert10 分量表製成圈員滿意度問卷，結果發現各項皆有進步，其中以「活動信心」提高 3.0 為最高，其次為『創意開發』2.44。

項目 分數	活動前		活動後		活動成長
	總分	平均	總分	平均	
團隊默契	57	6.3	77	8.6	↑ 2.22
QC 手法應用	51	5.7	69	7.7	↑ 2.00
溝通協調	54	6.0	75	8.3	↑ 2.33
創意開發	45	5.0	67	7.4	↑ 2.44
活動信心	43	4.8	70	7.8	↑ 3.00

全體圈員 9 人就各項目自我評價，每項每人最高分 10 分，最低分 1 分，總分 90 分 製表人：陳佳銘



壹拾壹、標準化

一、標準化作法與增修訂標準書內容



奇美醫療財團法人奇美醫院

停車場作業管理辦法

93.02.25 總務室制定
105.12 四版

一、目的：

為使警衛組所有同仁在面對停車場相關問題及收費規定等事項時，有制定的規範依據可供遵循而訂定此管理規範。

二、適用範圍：

永康院區停車場之管理、各類公告、相關規定等，均屬此程序書之適用範圍。

三、院區停車場開放時間：

- (一) 第一、二來賓汽車停車場 07:00~隔日 07:00(24H)
- (二) 員工第一、二汽車停車場 07:00~隔日 07:00(24H)
- (三) 第一、二來賓機車棚與員工機車棚 07:00~隔日 07:00(24H)
- (四) 第三來賓汽車停車場 07:00~隔日 07:00(24H) 員工及來賓停放

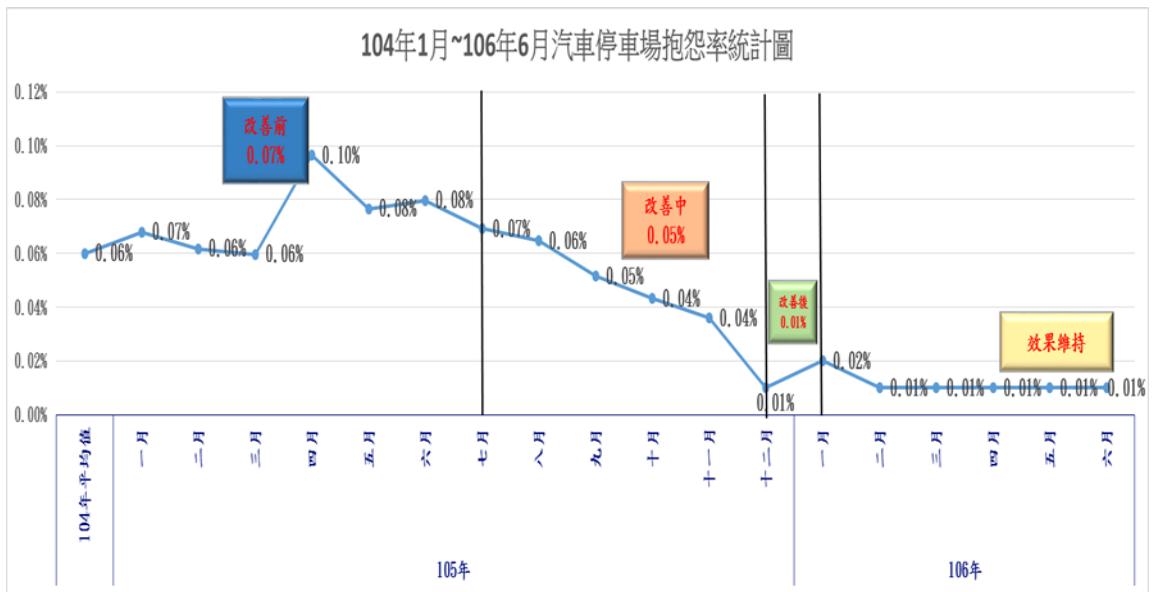


奇美醫療財團法人奇美醫院

文件類別	程 序 書	編號	10-2500-WI-008	
文件名稱	停車場作業管理辦法			
制修單位	總務室			
制 修 讃 記 錄				
版次	日 期	制 修 訃 要 點	維護者	決行者
1	93.02.25	新制定	韓震	黃文良
2	99.01.05	費用調漲	韓震	陳信誠
3	103.01.05	費用調降	韓震	黃文良
4	105.12.01	內容修訂第七及第八項	韓震	黃文良

二、改善後作業流程

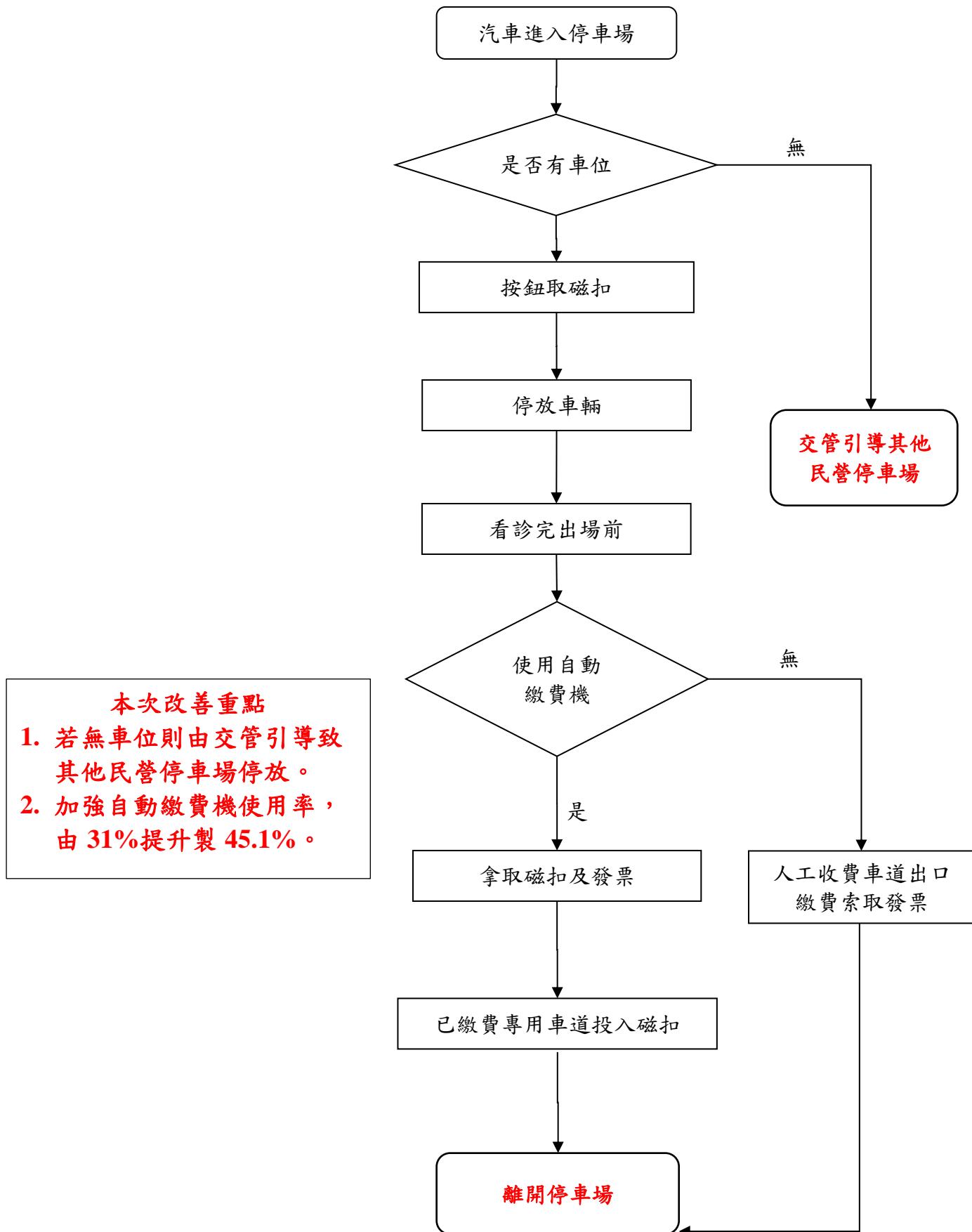
(一)效果維持：



(二)水平推展：

- 有鑑於第一、二停車場民眾自動繳費機使用率提升，出場等待收費時間減少，成效顯著，有部分停車民眾也反映第三停車場繳費不方便經再對策實施，**立即著手規劃第三停車場自動繳費機建置作業，並於 106 年 4 月 30 日完成，使用率約 84%，未來第五停車場完工後將比照設置。**
- 目前柳營院區停車場、佳里院區立體停車場(興建中)，將跨院區水平推展本案改善措施並建置自動繳費系統，以提升停車便利性。

(三)改善後作業流程



製表人：陳枝男

壹拾貳、檢討與改進

一、活動檢討

活動項目	優 點	後續方針
主題選定	主題適當，考量病人就醫便利性	持續檢討並找出符合效益及重要性，追蹤改善
現況把握	利用 QCC 手法，收集及分析資料	加強統計分析能力
目標設定	目標設定具挑戰性	未來可水平推展至柳營及佳里院區
對策實施 與檢討	以創意、口訣達到改善目標	落實各項對策，讓效果維持最佳化
效果確認	停車場整體滿意度由 3.22 上升至 4.07，提升 0.85 分	滿意度未達 4 分以上項目(停車場動線、道路平整度、自動繳費機流程及接駁車服務)，提升至 4 分以上
標準化	訂定標準作業流程，執行有所依據	定期查核 SOP 執行狀況

二、餘留問題與後續計畫：

- (一)第五停車場目前發包施工中，因文化遺址延至 106 年 12 月 31 號完工，完工後可增加 100 個汽車停車位及 10 部機車。
- (二)路標不明顯部份，將配合院區工程結束後，統一進行柏油路面鋪設並重新規劃路標指示。

三、下期活動主題選定：

(一)主題一覽表：

評價項目 主題	重 要 性	迫 切 性	效 率 性	可 行 性	圈 能 力	得 分	選 定
提昇事業廢棄物資源回收率	45	45	33	37	35	195	★
提昇人員住宿滿意度	19	15	23	21	21	99	
降低環保人員針扎件數	33	23	17	19	19	111	

關係程度（三段評價）：大=5；中=3；小=1

製表人：吳章銘

(二)選題理由：

- 對病人而言：強化病人及家屬資源回收再利用觀念。
- 對同仁而言：落實資源永續，減少資源浪費。
- 對醫院而言：減少事業廢棄物處理費用支出。

$$\text{資源回收率} = \frac{\text{當月資源回收總重量}}{\text{當月一般廢棄物總重量}} \times 100\%$$

附件

附件一、會議照片

組圈會議



圈員腦力激盪



執行對策討論



圈員互相討論時間



負責人員對策執行效果討論



對策任務分配



附件二、活動照片

改善前滿意度調查執行照片



改善後滿意度調查執行照片



接駁車時刻表放置服務台提供民眾索取



附件三、活動海報設計

 奇美醫院
Civ Mai Medical Center

停車繳費自己來、快速通關真自在 使用自動繳費去、讓您輕鬆又便利

繳費步驟：①投 ▶ ②示 ▶ ③繳 ▶ ④取



1
票卡投入口
TICKET INSERT

▶▶ ① 投代幣 ▶◀



奇美醫院停車場
2016-11-03 時間: 13:59:12
入場時間: 2016-11-03 11:06
停車費用 30
已繳費用 0

▶▶ ② 顯示繳費金額 ▶◀



繳
請將銀圓投入此槽內，並持票卡取回餘額。
或可選擇直接刷卡繳費。

▶▶ ③ 繳停車費用 ▶◀



取
找零：收據
CHANGE: RECEIPT

▶▶ ④ 取發票及餘額 ▶◀

本院共設置三台自動繳費機：

- 1.第一醫療大樓二號門出口，公共電話亭旁(一台)。
- 2.病人上下車區(兩台)。



全自動繳費機位置圖



第一醫療大樓
二號門出口旁(一台)



病人上/下車區
(兩台)

Compassion • Accountability • Effectiveness

附件四、會議紀錄



奇美醫療財團法人奇美醫院

<<3G圈>> 會議記錄

壹、日期：105 年 05 月 30 日 (星期一)

貳、地點：總務室

參、主席：林志隆

肆、出席人員：輔導員：黃文良主任

總務室：韓震組長、高宏杰專員、吳建志、吳章銘

警衛組：陳枝男分隊長

環保組：林志隆專員、許佑全專員

伍、列席人員：輔導員：黃文良主任

總務室：高宏杰專員、吳建志、吳章銘

警衛組：陳枝男分隊長

環保組：林志隆專員、許佑全專員

請假人數：無

出席率：100%

陸、會議內容：

一、上次會議追蹤事項：

1. 無

二、報告事項：

1. 本次活動計劃擬訂及負責人員。(如附件一)

三、本次議題：

1. 請枝男分隊長收集汽車停車場抱怨數據。

2. 停車場現況流程圖請韓震組長與陳佳銘小組長負責。

3. 下次會議由圓組腦力激盪解析本次議題發生原因探討。

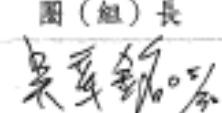
4. 下次會議主席：高宏杰專員；紀錄：吳建志。

四、臨時動議：無

五、散會：

紀錄：許佑全

呈 閱

品質管理中心	部門主管	輔導員	圓(組)長
	總務室 黃文良 主任	 2016-5-30	 2016-5-30

附件五、停車場路面巡檢表

停車場路面巡檢表						105年 11月
日期	第一停車場	第二停車場	第三停車場	第五停車場	院內道路	巡查人簽名
1	✓	✓	✓	✓	✓	古綱宇
2	✓	✓	✓	✓	✓	u
3	✓	✓	✓	✓	✓	u
4	✓	✓	✓	✓	✓	u
5	✓	✓	✓	✓	✓	u
6	✓	✓	✓	- ✓	✓	u
7	✓	X(上層往下層斜坡)	✓	✓	✓	u
8	✓	✓	✓	✓	✓	u
9	✓	✓	✓	✓	✓	u
10	✓	✓	✓	✓	✓	u
11	✓	✓	✓	✓	✓	u
12	✓	✓	✓	✓	✓	u
13	✓	X(上層往下層斜坡)	✓	✓	✓	u
14	✓	✓	✓	✓	✓	u
15	✓	✓	✓	✓	✓	u
16	✓	✓	✓	✓	X(側面往第五轉角)	u
17	✓	✓	✓	✓	✓	u
18	✓	✓	✓	✓	✓	u
19	✓	✓	✓	✓	✓	u
20	✓	✓	✓	✓	X(側面往第五轉角)	u
21	✓	✓	✓	✓	✓	u
22	✓	✓	✓	✓	✓	u
23	✓	✓	✓	✓	✓	u
24	✓	✓	✓	✓	✓	u
25	✓	✓	✓	✓	✓	u
26	✓	✓	✓	✓	✓	u
27	✓	✓	✓	✓	✓	u
28	✓	✓	✓	✓	✓	u
29	✓	✓	✓	✓	✓	u
30	✓	✓	✓	✓	✓	u

檢查結果：正常 ✓ 異常 X 異常修復完成 ✓ / X (若有異常請註明位置)

附件六之一、停車場滿意度調查表（改善前）

停車場滿意度調查表

我對貴院停車場提供服務感到：

(請勾選)

項目	是否滿意	
	滿意	不滿意(若不滿意請選擇原因，可複選)
人	<input checked="" type="checkbox"/> 警衛態度及服務 <input checked="" type="checkbox"/> 收費員態度及服務	<input type="checkbox"/> 口氣 <input type="checkbox"/> 態度 <input type="checkbox"/> 執勤不足 <input type="checkbox"/> 其他： _____
	<input checked="" type="checkbox"/> 接駁車路線及資訊 <input type="checkbox"/> 自動繳費機的使用 <input type="checkbox"/> 自動繳費機步驟 <input type="checkbox"/> 停車場照明 <input type="checkbox"/> 標示文字圖示 <input type="checkbox"/> 路面平整度	<input checked="" type="checkbox"/> 資訊不足 <input type="checkbox"/> 班次少 <input type="checkbox"/> 乘車位置不明確 <input type="checkbox"/> 其他： _____ <input type="checkbox"/> 故障頻繁 <input checked="" type="checkbox"/> 數量少 <input type="checkbox"/> 位置不明顯 <input type="checkbox"/> 其他： _____ <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 流程看不懂 <input type="checkbox"/> 其他： _____ <input checked="" type="checkbox"/> 數量少 <input type="checkbox"/> 不夠亮 <input type="checkbox"/> 其他： _____ <input type="checkbox"/> 字體小 <input checked="" type="checkbox"/> 字體模糊 <input type="checkbox"/> 路標規劃不佳 <input type="checkbox"/> 其他： _____ <input type="checkbox"/> 坑洞多 <input type="checkbox"/> 路不平 <input type="checkbox"/> 其他： _____
設備	<input type="checkbox"/> 收費規定 <input type="checkbox"/> 收費價格 <input type="checkbox"/> 車輛動線	<input checked="" type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 沒有公告 <input type="checkbox"/> 其他： _____ <input type="checkbox"/> 不合理 <input checked="" type="checkbox"/> 太貴 <input type="checkbox"/> 其他： _____ <input checked="" type="checkbox"/> 太擁擠 <input type="checkbox"/> 分流不明 <input type="checkbox"/> 機器靈敏度不佳 <input type="checkbox"/> 其他： _____
空間	<input type="checkbox"/> 停車車格數 <input checked="" type="checkbox"/> 出入口分流 <input checked="" type="checkbox"/> 停車場規劃	<input checked="" type="checkbox"/> 數量太少 <input type="checkbox"/> 隨意停放 <input type="checkbox"/> 其他： _____ <input type="checkbox"/> 不明確 <input type="checkbox"/> 動線不佳 <input type="checkbox"/> 其他： _____ <input type="checkbox"/> 無遮蔽物 <input type="checkbox"/> 沒有室內 <input type="checkbox"/> 遮蔽物少 <input type="checkbox"/> 其他： _____

附件六之二、停車場滿意度調查表（改善後）

停車場滿意度調查表

我對貴院停車場提供服務感到：

(請勾選)

	項目	是否滿意	
		滿意	不滿意(若不滿意請選擇原因，可複選)
人	警衛態度及服務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 口氣 <input type="checkbox"/> 態度 <input type="checkbox"/> 訓練不足 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	收費員態度及服務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 口氣 <input type="checkbox"/> 態度 <input type="checkbox"/> 訓練不足 <input type="checkbox"/> 收費太慢 <input type="checkbox"/> 其他：_____
設備	接駁車路線及資訊	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 資訊不足 <input type="checkbox"/> 班次少 <input type="checkbox"/> 乘車位置不明確 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	自動繳費機的使用	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 故障頻繁 <input type="checkbox"/> 數量少 <input type="checkbox"/> 位置不明顯 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	自動繳費機步驟	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 流程看不懂 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	停車場照明	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 數量少 <input type="checkbox"/> 不夠亮 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	標示文字圖示	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 字體小 <input type="checkbox"/> 字體模糊 <input type="checkbox"/> 路標規劃不佳 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	路面平整度	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 坑洞多 <input type="checkbox"/> 路不平 <input type="checkbox"/> 其他：_____
作業	收費規定	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 沒有公告 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	收費價格	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 不合理 <input type="checkbox"/> 太貴 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	車輛動線	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 夾擁擠 <input type="checkbox"/> 分流不明 <input type="checkbox"/> 機器靈敏度不佳 <input type="checkbox"/> 其他：_____
空間	停車車格數	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 數量太少 <input type="checkbox"/> 隨意停放 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	出入口分流	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 不明確 <input type="checkbox"/> 動線不佳 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	停車場規劃	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 無遮蔽物 <input type="checkbox"/> 沒有室內 <input type="checkbox"/> 遮蔽物少 <input type="checkbox"/> 其他：_____

附件七、標準作業書

奇美醫療財團法人奇美醫院

停車場作業管理辦法

93.02.25 總務室制定
105.12 四版

一、目的：

為使警衛組所有同仁在面對停車場相關問題及收費規定等事項時，有制定的規範依據可供遵循而訂定此管理規範。

二、適用範圍：

永康院區停車場之管理、各類公告、相關規定等，均屬此程序書之適用範圍。

三、院區停車場開放時間：

- (一) 第一、二來賓汽車停車場 07:00~隔日 07:00(24H)
- (二) 員工第一、二汽車停車場 07:00~隔日 07:00(24H)
- (三) 第一、二來賓機車棚與員工機車棚 07:00~隔日 07:00(24H)
- (四) 第三來賓汽車停車場 07:00~隔日 07:00(24H)員工及來賓停放

四、車位數、停車種類：

- (一) 第一來賓停車場車格位 52 格
- (二) 第二來賓停車場（上層 118 格、下層 82 格）車格位 200 格，以上提供來賓停放中小型客、貨車。
- (三) 第三來賓汽車停車場車格位 158 格，含 4 格身障車格。
- (四) 地地下室員工停車場（室內地下室 B2—67 洗衣部佔用 5 格剩 62 格、B3—83、B4—71）車格位 215 格，僅提供員工停放。
- (五) 第一來賓機車停車場約 188 格。
- (六) 第二來賓機車停車場約 71 格，(包括身障車位 8 格)以上提供來賓停放。
- (七) 員工機車停車場約 713 格，僅供員工停放。（含身障車格位 17 格）

五、收費規定及標準：

(一) 機車

- 1. 來賓計次收費，每次 10 元，採用投幣式柵欄機控制。
- 2. 賓友機車發給免費停車卡可停放來賓機車棚。（刷卡入場停放）

(二) 第一、二來賓汽車停車場(按停車時間計算)

- 1. 停車時間 20 分鐘內免費。
- 2. 停車時間三小時內收費 30 元（計時收費）。
- 3. 三小時以後（計時收費）停車時數未滿半小時以半小時計算加收 15 元，若逾 30 分鐘未滿 1 小時則以一小時計算加收 30 元，以此類推。
- 4. 每輛車每 24 小時收費最高上限為 250 元，現行優惠 200 元(以入場時間計算)。
- 5. 磁卡如有遺失，一律以一天停車時間 250 元收費，現行優惠 200 元（收費員應查核是否為隔夜車輛）。

(三) 第三來賓汽車停車場(按停車時間計算)

- 1. 停車時間 30 分鐘內免費。
- 2. 停車時間三小時內收費 20 元（計時收費）。
- 3. 三小時以後（計時收費）停車時數未滿半小時以半小時計算加收 10 元，若逾 30 分鐘未滿 1 小時則以一小時計算加收 20 元，以此類推。
- 4. 每輛車每 24 小時收費最高上限為 100 元。

(四) 員工購買優惠卷分 14：00 時至 02：00 時及 22：00 時至 10：00 時兩時段使用（配合員工上、下班可更改停放時段，仍以 12 小時為限，但民眾停車尖峰時段則不開放），逾時按一般收費標準，優惠時段取消 30 分鐘免費優待。

(五) 公務免費停車證，由持證人自行取磁卡進場，出場時主動出示憑證由收費員核對後免費放行。

(六) 志工人員由社服部發放公務免費停車證由收費員核對免費放行。

(七) 健檢人員由健檢單位發放健康管理中心免費停車證明，證明單上需蓋健檢中心大、小章與填寫檢查人姓名。

(八) 臨時洽公、送貨車輛由主管單位發放公務免費證明卡由收費員核對免費放行。

(九) 殘障車輛停車優惠規定

1. 本停車場限中度（含以上）殘障車輛給予停車優惠。

2. 停放審核規定

(1)本人

A. 殘障手冊正本。

B. 本人乘坐車上。

(2)非本人

A. 患者殘障手冊。

B. 當日看診證明（例如：藥袋、收據等）。收費員應核對手冊與證明上之姓名無誤
C. 未符合上述規定者，一律不予優惠。

(3) 各停車場優惠（收費）規定

A. 急診室前殘障停車區主要提供肢障者方便就醫為主，4小時內免費停放，4小時後
每半小時收費 15 元，累計收費，每日上限 250 元，現行優惠 200 元。

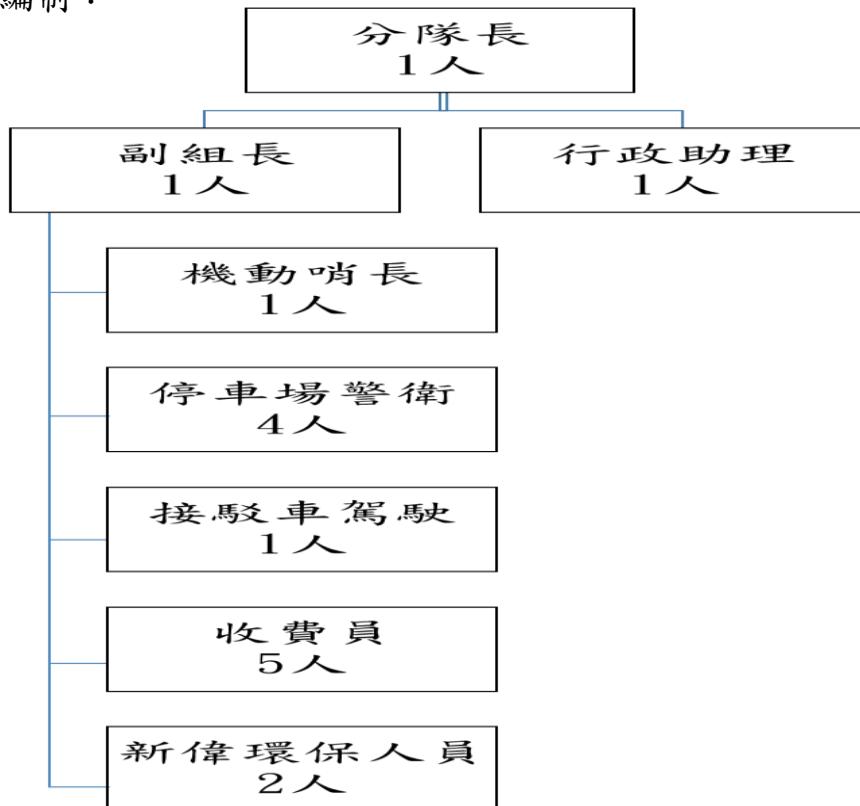
B. 第一及第二停車場殘障者免費停放 6 小時，6 小時後每半小時收費 15 元，每日最
高收費 250 元，現行優惠 200 元。

C. 第三停車場優惠殘障者中度(含)以上，出示殘障及就醫證明者免費停放 6 小時，6
小時後每半小時收費 10 元，每日最高收費 100 元，並備有接駁車接送。車輛出場
時於停車票卡正面書寫車號、姓名。

(十) 票卡使用：

現行採用 IC 票卡重覆使用，票卡遺失每顆以 100 元(含稅)計。

六、人員編制：



七、停車場工作職掌：

分隊長：

1. 停車場勤務規劃與人員督導、考核。
2. 停車場執行之成效檢討與分析，並研擬改進意見或措施。
3. 停車場相關帳務稽核及事務管理。

4. 協助院區舉辦活動時停車場之規劃。
5. 協助院區內有關警衛安全事宜督導與考核。

副組長：

1. 停車場機具保養與維修。
2. 停車場票卡、表冊、帳條、發票之審核作業。
3. 票卡、發票購置作業。
4. 已使用發票與票卡每月整理及儲存。
5. 停車場勤務管理與督導。

助理：

1. 清點現金、票卡、發票數有無相符。
2. 製作日報表逐級呈報審核。
3. 計算昨日票卡使用量、目前庫存量。
4. 處理停車場各項文書處理作業。

收費員：

1. 收費、票卡分類及遺失票卡資料登記。
2. 注意車場內是否有異常及可疑人物。
3. 辦理員工汽車感應卡進出管制之電腦設定作業。
4. 收費系統異常通報及收費系統之維護及保養。

警衛機動哨：

1. 各哨點勤務支援。
2. 各出票機票卡檢查，並隨時補充。
3. 收費亭發票使用管制與補充。
4. **停車場安全巡察。**
5. 協助停車場副組長之勤務管理及機具保養與維修。
6. 尖峰時段之車輛引導及協助各突發狀況之處置。

警衛第二入口哨：

1. 位於中正南路 52 巷院區第二入口處。
2. 負責出、入口處依號誌燈號交通指揮及救護車到院引導。
3. 教學大樓旁臨停車輛之管制。
4. 院區內（含殘障車區、教學大樓附近、第三醫療大樓前）禁菸勸導。
5. 行人過馬路時之車輛管制及 15 米道路違規停放車輛之勸導。

警衛平面哨：

1. 員工上、下班車輛引導。

2. 地下室停車場內之安全巡察。
3. 平面入口處之票卡巡檢及補充。
4. 尖峰時段之車輛引導及告知鄰近停車場位置。
5. 來賓未取票協助處置及登記。
6. 機車引導停至第二來賓機車棚。

警衛機車棚哨：

1. 每日不定時協助機車擺放整齊，以供來賓停放。
2. 協助來賓兌換硬幣。
3. 來賓及員工停車場安全巡察。
4. 尖峰時段協助車輛引導。
5. 上、下班時段至員工機車棚入口處管制車輛。

地下室停車場巡邏哨：

1. 每日 07:30 至 08:00 及 17:00 至 17:30 員工上、下班時段於地下室停車場 B2F 指揮車輛進出。
2. 每小時巡察地下室停車場乙次，注意可疑人物或是否有物品損壞，並向幹部回報。
3. 早上 08:00 巡察第二員工停車場並清點車格位。
4. 巡察完畢後至第一員工停車場巡察並過濾進出車輛。
5. 協助公務車進出第一來賓停車場。
6. 尖峰時段協助第一、二來賓停車場內之車輛引導。

接駁車司機：

1. 依接駁車時刻表從第三停車場發車至醫院下車區，在下車區等候約 5 分鐘後開回第三停車場待命。
2. 收費員及第二入口哨交接哨時協助收費。
3. 記錄車輛使用記錄表，每兩日送呈駐點辦公室。

第三停車場收費員：協助第三停車場週六 12:30-16:00 收費。

清潔人員：

第一、二、三停車場清潔、打掃

八、停車場管理：

- (一) 每日 07:00 停車場副組長巡察來賓停車場車格位數，並核對計數器是否相符。
- (二) 每日 08:00 由機車棚哨警衛巡察來賓機車停車場，並協助將來賓機車停放整齊，供來賓方便停放，並不定時實施巡檢。
- (三) 不定期由平面哨巡察停車場內剩餘車格位，回報停車場副組長，以便停車場副組長掌控。

(四) 機動哨長不定時巡檢自動繳費機，有任何異常隨時排除（含更換發票）。

(五) 車場巡察人員隨時查看停車場環境，遇有髒亂請環保立即清理。

(六) 車輛引導：

入場：

1. 尖峰時段當車格位僅剩 10 車格位時派警衛一名於取票機處協助取票，並引導車輛快速通行入場停放，機動警衛巡檢場內停車空位，引導車輛快速前往停放，以減少車主尋找停車位之困擾。
2. 當車場滿車位車輛等待入場擁塞至急診室前方時，即請第二入口哨警衛協助將車輛引導往第三停車場停放，或告知民眾鄰近停車場位置，引導前往，以免因院內塞車影響救護車進入。
3. 來賓機車棚由機車棚哨巡察機車棚內協助將來賓車輛擺放整齊，引導進場民眾前往停放，滿車位時呼叫平面哨，將進場機車引導至來賓機車二棚停放。
4. 離峰時段平面哨警衛加強引導汽、機車入場停放。

出場：

1. 汽車出口分為兩處：人工收費專用車道及自動繳費專用車道。
2. 出場車輛大排長龍等待繳費時，即派機動警衛前往支援，勸導民眾盡量多利用自動繳費機，減少出場等候時間，並請收費員發放宣導單張，以降低車輛等待繳費時間提高停車週轉率。

(七) 機具維護：

1. 停車場副組長每日巡察機具使用狀況，並實施測試與保養，發現異常時立即排除，無法自行排除時，應立即聯絡場商到院維修，並回報公司故障狀況，以便公司掌控維修進度。
2. 廠商每月派員針對所有機具設備實施保養乙次。

(八) 路面巡檢：

停車場副組長及警衛人員發現停車場路面有破損處，應於一日內拍照上傳通報，並於兩日內完成叫修簿登錄及呈報總務室。

(九) 自動繳費機：

1. 目前配置於：3 號門、上下車區、停車場出口右側共三處，每日由停車場機動哨實施巡察，發現異常立即排除（含更換發票），無法排除時立即通知廠商前來維修。
2. 例假日由附近哨點警衛協助巡察，無法排除時則通知停車場副組長前來維修，更換發票通知收費人員前往更換。

九、接駁車服務：

1. 車輛派遣時間：每週一至週五 07：00~18：00、週六 07：00~12：00、週日及國訂假日不派遣(院方臨時申請接駁除外)。
2. 將接駁車時刻表放置服務台供民眾索取。
3. 車輛接駁時，需依規定路線行駛，並遵守道路交通號誌規定。
4. 非派遣時間，接駁車鎖匙日間由停車場副組長保管、夜間由警衛副組長負責保管。
5. 行駛車輛時速不得超過 40 公里。
6. 駕駛人員每日需依行車紀錄表單，記錄駕駛起始時間及每日起始、結束里程數，及接駁人數。夜間及假日如需服務，由值班幹部指派人員接送，並記錄接駁人數。

十、其他

1. 停車場消費者服務專線電話為 06-2432189。
2. 停車場應投保公共意外責任險，金額為新台幣五仟萬元整。
3. 停車場公告應依市府交通局法規制訂，張貼於車場入口處。