

正本

檔號：

保存年限：

中華民國醫師公會全國聯合會 函

地址：10688台北市安和路一段29號9樓

承辦人：鄭舜介

電話：(02)2752-7286#134

傳真：(02)2771-8392

電子信箱：jie@tma.tw

受文者：各縣市醫師公會

發文日期：中華民國99年1月15日

發文字號：全醫聯字第0990000071號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：如說明

主旨：轉知行政院研究發展考核委員會所訂定「英語服務標章認證規範」（修正案）有關醫療機構專則內容及評分標準如附件，請協助轉知與輔導 貴轄各醫療機構辦理與推廣英語醫療服務之認證，請查照。

說明：依據行政院衛生署99年1月8日衛署醫字第0990260049號函副本（如附件）辦理。

正本：各縣市醫師公會

副本：



理事長 李明濱

上網送

鄭華吟

09.1.18

裝

訂

線

副本

| | | | |
|------|---------|------|------|
| 編號 | 收文日期 | 期 | 路檔編號 |
| 0165 | 99.1.12 | 保存年限 | |

行政院衛生署 函

機關地址：10341 台北市大同區塔城街36號
 傳 真：
 聯絡人及電話：謝忠佑(02)85906621
 電子郵件信箱：mdchickenleg@doh.gov.tw



台北市大安區安和路一段29號9樓

受文者：中華民國醫師公會全國聯合會

發文日期：中華民國99年1月8日
 發文字號：衛署醫字第0990260049號
 速別：速件
 密等及解密條件或保密期限：普通
 附件：1. 行政院研究發展考核委員會原函
 2. 英語服務標章認證規範修正案

主旨：檢送行政院研究發展考核委員會所訂定「英語服務標章認證規範」(修正案)如附件，請協助轉知與輔導 貴轄各醫療機構辦理與推廣英語醫療服務之認證，請 查照。

說明：

- 一、依據行政院研究發展考核委員會98年12月28日會地字第0982660620號函辦理。
- 二、相關醫療機構專則內容及評分標準，請參考附件英語服務標章認證規範修正案第90頁至91頁。

正本：各縣市衛生局

副本：臺灣醫院協會、中華民國醫師公會全國聯合會

署長 楊志良

本案依分層負責規定授權處室主管決行

行政院研究發展考核委員會 函

機關地址：10051 台北市中正區濟南路1段2之2號6樓
承辦人：吳運康
電話：049-2394195
傳真：049-2392031
電子信箱：devonwsu@mail.dra.rdec.gov.tw

受文者：行政院衛生署

發文日期：中華民國98年12月28日

發文字號：會地字第0982660620號

速別：速件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：英語服務標章認證規範〈修正案〉 請至附件下載區(<http://www.rdec.gov.tw/ODDownload/>)以文號：0982660620 及識別碼：RYZE32 下載檔案

主旨：檢送「英語服務標章認證規範」(修正案)如附，請 查照並轉知相關單位協助推廣。

說明：

- 一、為鼓勵事業機構、法人、團體共同營造友善國際生活環境，本會前以97年8月25日會地字第0972660498號函訂定「英語服務標章認證規範」，針對外籍人士有關之購物消費、住宿餐飲、觀光遊憩、醫療服務及交通運輸等業者，推廣英語服務標章輔導、認證活動，擴大民間參與。承 貴機關協助推廣，97年度計輔導714家業者獲得2009英語服務標章認證，謹此申謝。
- 二、為使旨揭認證規範更加周延，經本會邀請經濟部、交通部、衛生署、退輔會、農委會、地方政府及外籍顧問研商檢討修正，並依各業別特性訂定認證評核內容。重點如次：
 - (一)修正英語服務標章Logo圖樣，於2010年起使用。
 - (二)評核等第由5顆星、4顆星、3顆星，簡化為「金質」級及「銀質」級2個等級。
 - (三)評核成績360-400分為「金質」級(原5顆星)、280-359分為「銀質」級(原3及4顆星)。

行政院衛生署 098/12/28



企 0980091148

- (四)認證有效期限，由 1 年延長為 2 年 (2010-2011)。
- (五)建立退場機制，於認證第 2 年間進行追蹤複查，對不符規範標準之店家，可於認證年度結束前取消認證標章使用權。
- (六)明訂標章使用規範，包括擺放位置、使用項目、印刷、使用權、年份、追蹤複查、退場機制等，納入「英語服務標章認證規範」。
- (七)認證規範仍分為「通則」、「專則」及「整體服務品質與創意」三大部分，總分共 400 分。惟其中「通則」之設施標示、服務措施、英語能力、網站資訊四項，配合行業特性及規模大小，採彈性配分原則 (30/50/70 分，原各均為 50 分)。
- (八)認證業別包含購物消費 (21 種)、住宿餐飲 (6 種)、觀光遊憩 (7 種)、醫療服務 (4 種)、交通運輸 (5 種)，共 5 大業種、43 種業態之業者。

三、本會將另訂定年度推廣計畫，並加強標章行銷廣宣，強化標章品牌認知。

正本：財政部、經濟部、交通部、行政院衛生署、行政院國軍退除役官兵輔導委員會、行政院農業委員會、臺北市政府、高雄市政府、臺北縣政府、宜蘭縣政府、桃園縣政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、臺中縣政府、彰化縣政府、南投縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、臺南縣政府、高雄縣政府、屏東縣政府、臺東縣政府、花蓮縣政府、澎湖縣政府、金門縣政府、連江縣政府、基隆市政府、新竹市政府、臺中市政府、嘉義市政府、臺南市政府

副本：財團法人中國生產力中心、(含附件)、本會地方發展處、(含附件)、吳處長松林、(含附件)、莊副處長麗蘭、(含附件)、施科長乃元、(含附件)

電子公文交換
2009/12/28 14:45:45

醫療機構專則

1. 適用範圍

凡是經衛生主管機關核可之提供診斷治療醫療機構，為主要業務範疇者。

2. 專則內容

- 2.1 掛號台之服務人員應具醫療機構服務程序之雙語溝通能力：填寫表單、診別掛號(就診間、就診醫師、就診序號)、掛號費收取等服務，或以雙語標示。
- 2.2 醫師應具醫療行為之雙語溝通能力：了解症狀、症狀分析、建議事項、用藥與副作用說明等醫療行為。
- 2.3 取藥處之服務人員應具醫療機構服務程序之雙語溝通能力：用藥說明、用量說明與用藥包裝，並以雙語標示。
- 2.4 院所網站上如有預約看診(掛號)服務，宜以雙語呈現其流程及內容。

「醫療機構」評分權重與項目

| 業者名稱 | | 分店名稱 | |
|--------------------|---|------|------------|
| 通則 | | | |
| 項目 | 查核事項 | 評核分數 | |
| 設施標示 50分 | 機構招牌/服務時間/滅火器/禁止吸菸/服務台/樓層簡介/停車場標示/緊急出口/垃圾分類/消防栓/方向指引/廁所 | | |
| 服務措施 50分 | 1. 院所簡介 組織介紹與服務/醫療費用 2. 員工識別證 姓名/職稱 | | |
| 英語能力 50分 | 1. 服務櫃檯 問候語/診別協助/診別預約行程/掛號指引/樓層指引/廁所指引 | | |
| 網站資訊 50分 | 1. 醫院/診所簡介 (醫院/診所介紹)/(醫院/診所沿革) 2. 醫療服務 醫療服務介紹/科別資訊介紹 3. 聯絡方式 聯絡電話/地址/電子郵件/分院地址 | | |
| 專則與整體服務品質創意 | | | |
| 項目 | 查核事項 | 評核分數 | |
| 專則 120分 | 1. 掛號台 填寫表單/診別掛號/掛號費 2. 就診服務 了解症狀/症狀分析/建議事項/用藥與副作用說明 3. 取藥 用藥說明/用藥包裝 | | |
| 整體服務 與創意 80分 | 1. 張貼 24 小時免付費外國人諮詢服務熱線雙語標示 2. 業者/店主熱心投入意願程度 3. 整合性設施標示/服務措施創新程度 4. 設計/外觀具提升觀感之表現 5. 網站雙語看診(掛號)服務 | | |
| 評核委員建議 | | | 評核分數 |
| 評核建議： | | | 評核總分：_____ |