

<p>結論 與 建議</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.臨櫃服務：建議未來改善方向包含(1)加強或增加志工人力；(2)加強臨櫃服務人員的專業知識與親切度；(3)延長平日營業時間或增加週六便民服務；(4)實施單一服務窗口；(5)提高臨櫃據點週邊環境設備。 2.網站：建議未來改善方向包含(1)資訊重分類；(2)文字說明圖像化；(3)加強檢索功能；(4)增加線上客服功能；(5)強化網站宣導功能；(6)提高各項E化服務曝光率。 3.電子郵件：建議未來改善方向包含(1)明確呈現電子郵件處理流程；(2)增加「線上專人回覆」或「簡訊即時回覆」。 4.0800 免付費諮詢電話：建議未來改善方向包含(1)加強接聽電話服務人員態度；(2)增加接聽電話服務人員或留言/留電回撥服務；(3)取消通話限時；(4)提供明確聯絡人資訊；(5)實施單一服務窗口。 5.書面信函：建議未來改善方向包含(1)精簡與明確的白話說明；(2)「電話或簡訊」通知/告知信件處理進度；(3)增加健保署相關宣傳說明。
------------------------	--