

走動式管理稽核辦法

1.目的：

為使本院服務品質能夠更加完善，藉由團隊精神之發揮及向心力之凝聚，達到激勵各單位人員具主動、熱誠、負責之優質服務，並維持工作場所整潔美觀，使工作順暢、方便、迅速，以提升工作效率及服務品質，故訂定此程序書。。

2.適用範圍：

單位負責人員適用之。

3.作業內容：

3.1 輪值方式

每月月底前由院長室專員排定下個月之走動式管理主管輪值表。

3.2 服務時間及地點

兩週輪值一次，該評審輪值時於院內排定之分配樓層實施，該評審評核樓層時含有自家單位，自家單位不進行評分，如進行評分將扣除單位分數。

3.3 分配樓層組合

4.3.1 一樓至五樓(含地下室)。

4.3.2 六樓至十一樓。

3.4 主要觀察及服務項目

3.4.1 5S 精神：整理、整頓、清掃、清潔及紀律落實，可參閱 5S 活用工具及活動簡介簡報資料；各單位人員負責該單位責任區內任務之分工、督導與落實，及該單位推動 5S 成效之全責。

3.4.2 員工稽核：觀察人員的服裝儀容及服務態度是否有缺失，以及提出優良服務人員。

3.4.3 儀器、設施及設備：是否有保養及維護。

3.4.4 無菸環境稽核：注意評核單位環境是否有香菸味，發現立即進行勸阻。

3.5 輪值主管服裝儀容

記得佩掛名牌，提供病患服務時，先行自我介紹，態度誠懇，且面帶笑容。

3.6 走動式管理評核表單

3.6.1 請詳實填寫走動式管理評核表單。

3.6.2 於輪值後三日內送至院長室助理/專員彙整收集。

3.7 評分結果

3.7.1 各評分項目之每一細項為十分，各評分項目分別加總，於每季/年底平均分數，並公告評核結果至 XMS，並將結果上呈院長。

3.7.2 優良單位將於旺年會公開頒獎。

3.8 經院長核定後，自公布日起實施，修正時亦同。

4.相關文件

4.1 5S 活動工具

4.2 5S 活動簡介

4.3 走動式管理評核輪值表單

5.附件

5.1 走動式管理評核表單