



104 年度醫療服務國際化推動計畫會員機構甄選

外語服務測試評分標準

外語網站測試及配分		
測試項目		配分
1.外語網站基本資訊	成功案例分享、聯絡窗口資訊	20%
2.醫療強項	國際醫療服務項目相關資訊 (服務成效、經驗、風險、衛教資訊等)	40%
3.醫師資訊	醫師專長、學經歷、語言能力等	25%
4.交通、觀光資訊	醫院地圖、交通路線、週邊觀光及飯店資訊等	5%
5 其他	基本收費、線上預約機制、病人互動機制等	10%

外語總機測試及配分		
測試項目		配分
1.切換英文語音系統	外語專線或總機是否正確轉接	10%
2.總機轉接專人服務 等待時間	轉接次數及等待所需時間	20%
3.主要服務項目資訊 提供	能說明主要服務項目特色、檢查時間、基本費用等	50%
4.英文流暢度		10%
5 服務態度		10%

主辦單位：衛生福利部

協辦單位：台灣私立醫療院所協會

TEL：886-2-28851528 FAX：886-2-28853089 地址：111 台北市中山北路 4 段 16 號 5203A 室

ADDRESS：Rm. 5203A, No.16, Sec. 4, Zhongshan N. Rd., Taipei, Taiwan