

111年度標竿學習獲選案例發表會

2022 Benchmarking Model Awards Ceremony

# 衛生福利部 中央健康保險署

發展多元數位匯流平台精進為民服務 - 以臺北  
業務組為例

111年度標竿學習案例

## 特優獎

# 發展多元數位匯流平台精進為民服務- 以臺北業務組為例



衛生福利部中央健康保險署

111年11月22日

# 大綱

1

案例背景

2

創新作為

3

具體效益&標竿價值

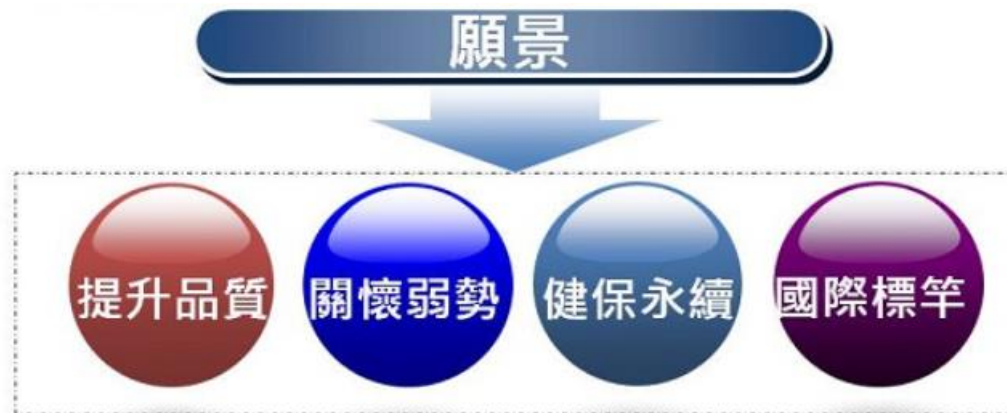
4

精進與展望

# 案例背景

## 機關簡介

- 健保署推動全民健保各項服務，在各地設有6個分區業務組，直接為在地民眾辦理承保作業、保險費收繳、醫療費用審查核付及特約醫事服務機構管理等服務。
- 其中，臺北業務組平均每年服務保險對象895萬人(占全署37.5%)，投保單位共36萬家(占全署39.14%)，特約醫事機構9,448間，健保費年收入約2,600億元 (占全署42.43%)。



# 案例背景

## 緣起

- 健保署臺北業務組轄區，涵蓋雙北、基隆、宜蘭、金門、連江，服務據點有6處。
- 平均每年臨櫃約**59萬人次**(占全署30%)，**服務項目多**，高居全國之冠。



人多



服務項目多

# 案例背景

## 發想

如何不讓民眾臨櫃，  
來客數下降？

如何不讓會爭議  
的民眾產生情緒？



如何不讓民眾  
排隊久候？

如何不讓民眾  
重複敘述問題？

如何不讓民眾  
重複抽號排隊？



# 案例背景

## 問題分析



# 創新作為

## 105年導入數位匯流平台

- ① 健保署臺北業務組開發「健保卡」取代自然人憑證，擴充網路申辦項目，並轉型為健保行動櫃檯供全國使用。

- ② 臨櫃顧客關係管理系統(3合1)  
客戶服務管理、跨域多媒體叫號、公播資訊

衛生福利部中央健康保險署  
National Health Insurance Administration,  
Ministry of Health and Welfare

### 個人健保資料網路服務作業

自108年10月1日起全面停止支援Windows XP、Vista及Mac OSX 10.8等版本(含)以下  
健保卡網路服務註冊  
系統服務項目  
**new 環境說明**  
以健保卡登入  
本系統自108年10月1日起全面停止支援Windows XP、Vista及Mac OSX 10.8等版本作業系統及Chrome或其他瀏覽器則建議使用最新

登入方式 ● 健保卡 ○ 自然人憑證  
註冊密碼   
確認 清除  
首次登入請先申請  
重要確認信 忘記密碼  
本系統服務時間每日06:00-24:00。

\*元件安裝說明\* \*系統操作手冊\*

健保諮詢服務專線 市話撥打 0800-024111  
手機改撥 02-4111

健保APP「行動櫃檯」  
上線



櫃檯	類型	號碼
41	繳費	7026
42	繳費	7025
41	繳費	7024
41	繳費	7023
27	承保	3052
39	承保	3051

金額分級表及保險費負擔金額表可於健保署全球資訊

健保卡	就醫紀錄
目前叫號號碼: 1590 等待人數: 45 平均服務: 00:04:13 平均等待: 00:17:16 開值數: 0015	目前叫號號碼: 3003 等待人數: 0 平均服務: 00:53:42 平均等待: 00:03:35 開值數: 0003
承保	重大傷病
目前叫號號碼: 1576 等待人數: 0 平均服務: 00:11:03 平均等待: 00:02:02 開值數: 0008	目前叫號號碼: 7024 等待人數: 2 平均服務: 00:07:09 平均等待: 00:02:24 開值數: 0001
快速收件	繳費
目前叫號號碼: 0000 等待人數: 0 平均服務: 00:00:00 平均等待: 00:00:00 開值數: 0009	目前叫號號碼: 0000 等待人數: 0 平均服務: 00:00:00 平均等待: 00:00:00 開值數: 0000
自費醫療核退	
目前叫號號碼: 8046 等待人數: 0 平均服務: 00:10:31 平均等待: 00:04:41 開值數: 0003	
主畫面	離開
位置切換	



# 創新作為

## 健保卡取代自然人憑證、網路服務新增43項功能

新增「健保卡」登入網路服務，降低使用門檻



網路申辦 ↑  
來客數 ↓

登入方式 ● 健保卡 ○ 自然人憑證

註冊密碼

[首次登入請先申請](#)

[重新驗證](#) [忘記密碼](#)

本系統服務時間每日06:00-24:00

健保卡網路服務註冊

### 個人健保資料網路服務作業

- 投保資料查詢及地址變更
- 保費相關作業查詢與列印
  - 個人年繳保費查詢及簡易分
  - 保費繳納記錄查詢
  - 單次約定轉帳繳費
  - 轉帳繳納保險費查詢
- 個人減免補助資料查詢
- 菸酒及公益彩券補助資料查詢
- 保費分期繳納查詢與列印
- 個人補充保險費免扣繳查詢
- 個人補充保險費繳款單明細
- 保費計費明細申請及下載
- 會員查詢工資逾會預警欠費
- 電子繳款單及健保卡申請作業
  - 當月電子繳款單及轉帳結果
  - 健保卡申請作業
  - 健保卡卡號及領卡紀錄
  - 健保卡工本費退費申請
- 申辦作業(限公所投保保險!)
  - 加保申請作業
  - 轉出申請作業
  - 停保申請作業
  - 復保申請作業
- 各類申請進度查詢及下載
- 各類說明申請及列印作業

#### 第六類加保申請作業

填寫申請資料

加保費分 ● 本人 ○ 眷屬

\* 被保險人

\* 含於投保條件原因 ☐ 轉換單位 ☐ 本人目前無工作，也無可依附之被保險人(配偶或直系血親)

\* 加保日期  查詢加保參考日 (輸入格式如:民國111年9月1日,轉輸入民國1110901)

\* 最新脫離鄉鎮市區  請選擇縣市  請選擇鄉鎮市區

聯絡資訊

☒ 申請電子繳款單

\* E-Mail

\* 通訊地址  請選擇縣市  請選擇鄉鎮市區  請選擇村里  街路門號

\* 聯絡電話 (  ) - (  ) \* 行動電話 (  ) - (  )

☐ 本人已確認以上聲明及輸入的欄位資料正確，如有不實，願負相關法律責任。

單一入口、全功能服務

圖檔定退出 回上頁

# 創新作為

## 客戶服務管理系統優化

衛生福利部中央健康保險署 案件登記管理系統

快速點選

服務時間 ↓  
等候時間 ↓

- 同仁免登打，不會key錯
- 很快可以查到，民眾不用重複敘述問題，爭議很快解決
- 服務時間 ↓

自動將基本資料套印表格，節省民眾填寫或同仁登打時間，加快服務速度。

套印表格

相關案件列印 -- 網頁對...

c9六類

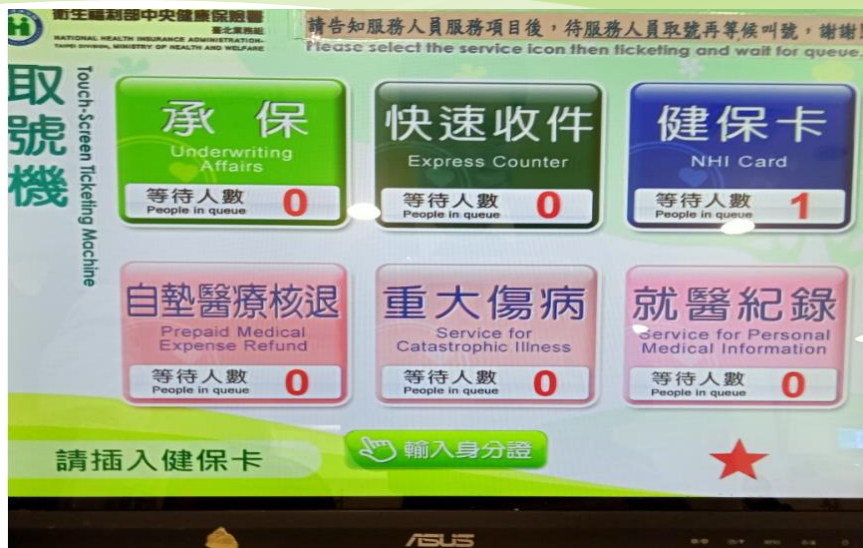
- (01-01)更申表
- (01-02)取消減額
- (01-03-01)滯申表(A)
- (01-03-02)滯申表(B)
- (01-09)外配補助申請書(雙頭)
- (02-11)取消減額(兩個月)
- (02-12)取消減額(VPN)
- (06-01)愛心專戶
- (06-02)公益團體
- (07-01)退費申請書



# 創新作為

## 跨域多媒體叫號

精準分類



1. 跨域轉櫃
2. 快速收件

人潮控管

作業設定		其它功能	
櫃檯服務		取號機資訊	
服務號碼	服務類型	取號時間	已等待時間
1385	健保卡	11:20:47	00:15:15
1386	健保卡	11:21:14	00:14:48
1387	健保卡	11:21:18	00:14:44
1388	健保卡	11:21:39	00:14:23
1389	健保卡	11:22:09	00:13:53
1390	健保卡	11:22:38	00:13:24
1391	健保卡	11:23:17	00:12:45
1392	健保卡	11:23:22	00:12:40
1393	健保卡	11:23:35	00:12:27

櫃檯	機號	櫃員代號	櫃員姓名	服務狀態	服務類型	號碼	開始服務時間	已服務時間
01	OPR0001							
02	OPR0002							
03	OPR0003		莊王豪		健保卡	11:23:35	00:00:56	
04	OPR0004							
05	OPR0005	B1300					00:05:10	
06	OPR0006							
07	OPR0007							
08	OPR0008							

服務類型	服務起迄時間	開櫃數
健保卡	00:00:00~23:59:59	120
承保	00:00:00~23:59:59	120
快速收件	00:00:00~23:59:59	120
自墊醫療核退	00:00:00~23:59:59	15
就醫紀錄	00:00:00~23:59:59	15
重大傷病	00:00:00~23:59:59	15
總計	00:00:00~23:59:59	15

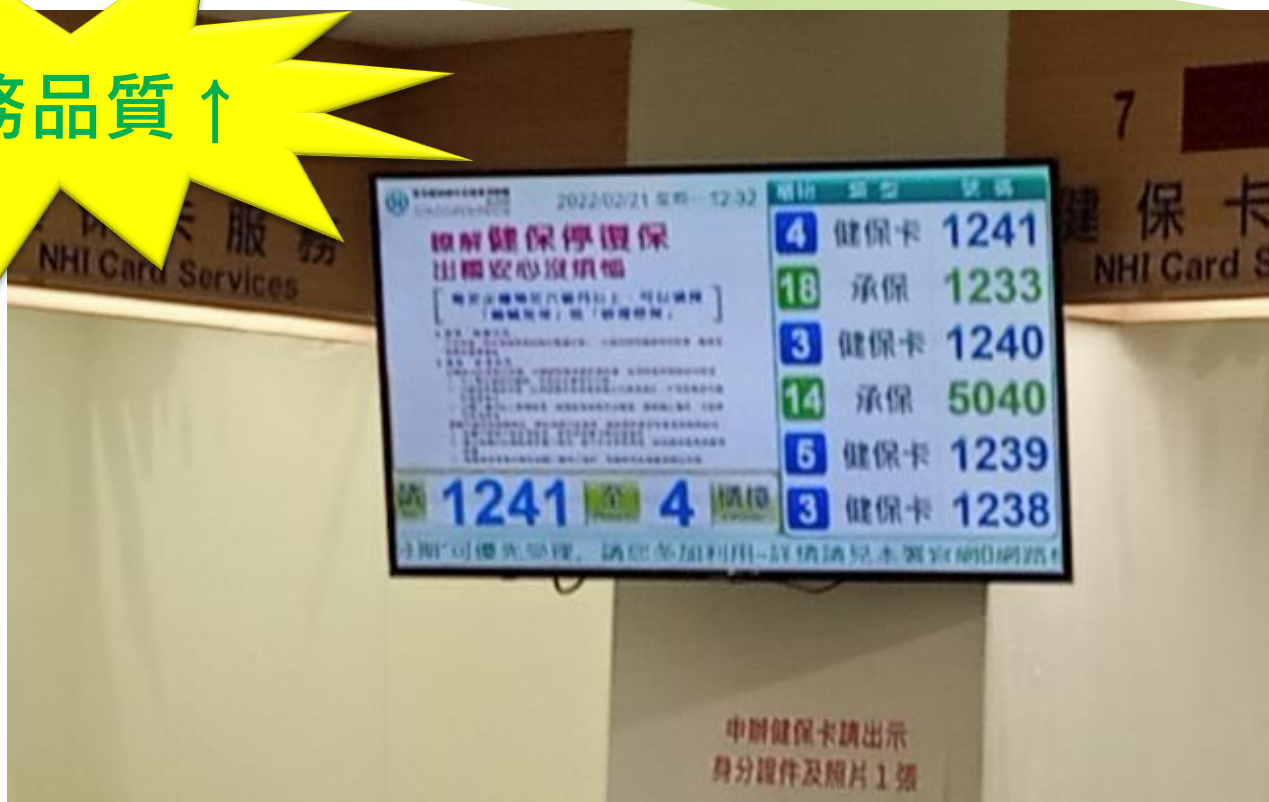
等候時間 ↓



# 創新作為

## 公播資訊

服務品質 ↑

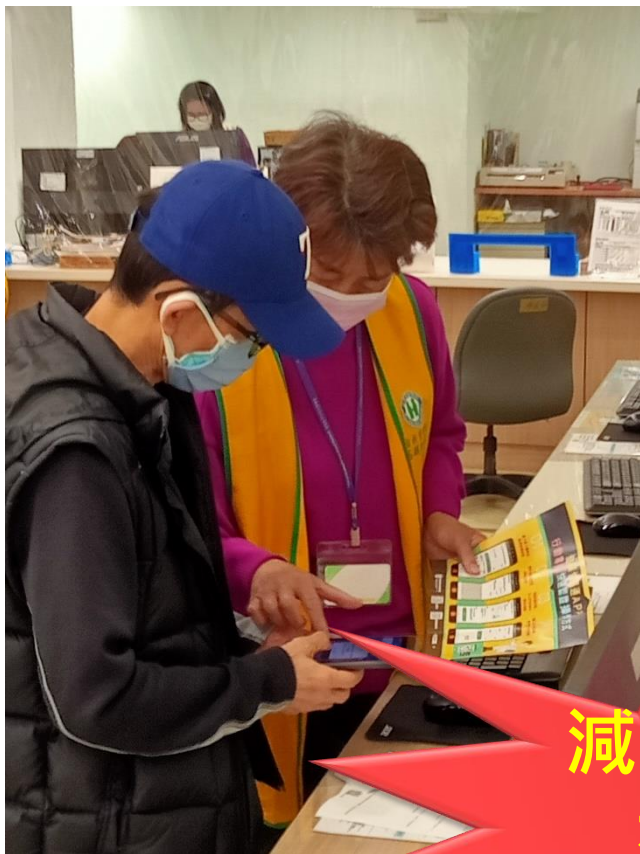


可看到目前叫號進度，便利民眾安排時間，  
減少等候之焦慮心情

# 創新作為

## 公私協力

結合志工人力，共同推廣e化服務



設置e化體驗區



減少下次臨櫃  
來客數 ↓

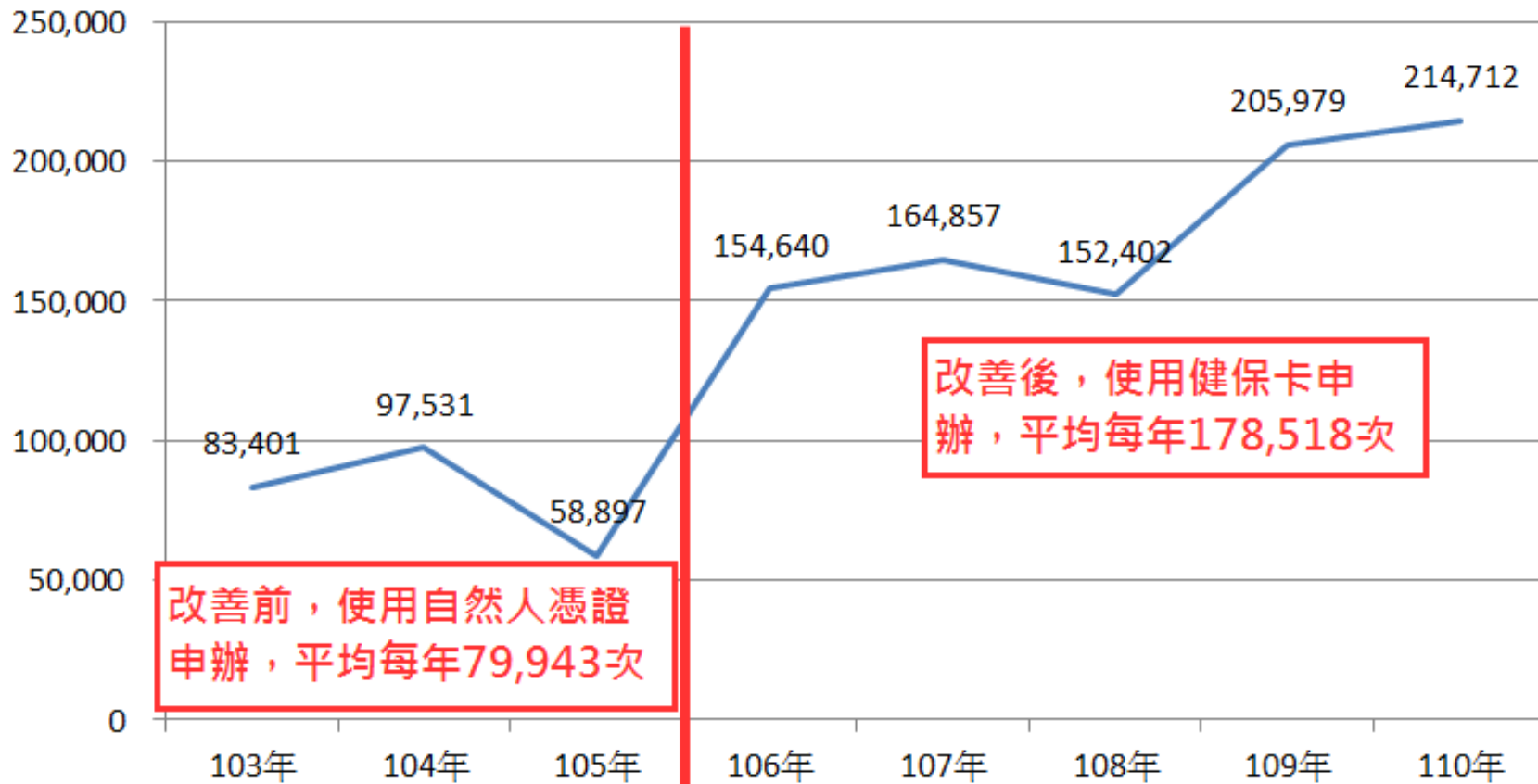




# 具體效益

網路申辦 ↑

103至110年個人健保資料網路服務申辦趨勢圖 單位:人次



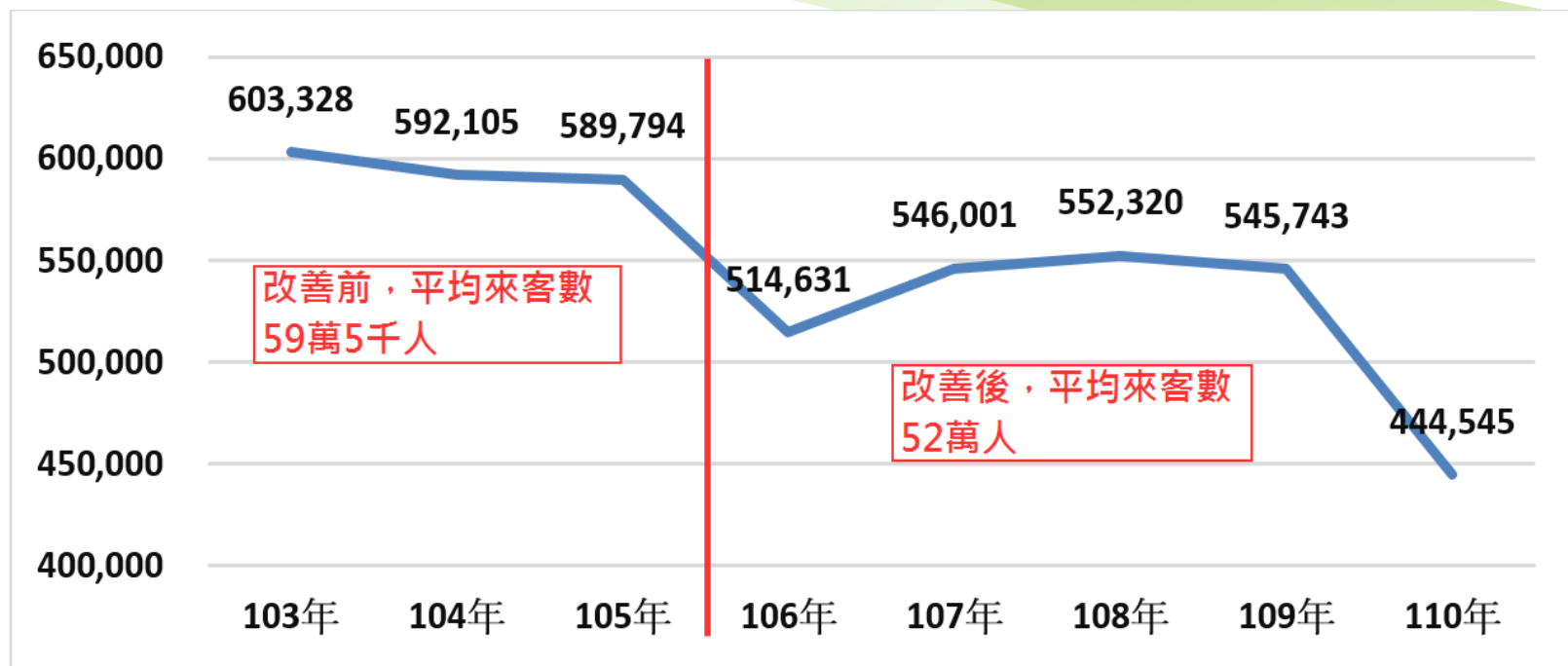
資料來源：本署多憑證管理系統

# 具體效益

來客數 ↓

103至110年臨櫃來客數趨勢圖

單位:人次



資料來源：顧客關係管理系統

與105年之前相較，總計106至110年，共**減少372,135來客數**，以30元的交通成本與50分鐘交通時間計算，共**節省民眾1,037萬交通費**，以及**310,113小時交通時間**，以近5年時薪平均148元換算，可節省民眾因洽公所需損失之**薪資成本4,590萬**。

# 具體效益

服務時間 ↓

103至110年臨櫃平均服務每位民眾時間趨勢圖

單位:分秒



資料來源：顧客關係管理系統

與105年之前相較，106至110年平均每年**同仁服務每位民眾時間減少23秒**，以106至110年共260多萬來客數計算，共**節省16,632小時服務時間**，以近5年時薪平均148元換算，可節省保險對象因洽公所需損失之薪資成本246萬。

# 具體效益

等待時間 ↓

103至110年民眾平均等待時間趨勢圖

單位:分秒



資料來源：顧客關係管理系統

與105年之前相較，106至110年平均每年**每位民眾等待時間減少41秒**，以106至110年約260多萬來客數計算，共**節省民眾29,648小時等候時間**，以近5年時薪平均148元換算，可節省保險對象因洽公所需損失之薪資成本約439萬。

# 具體效益

行政成本↓

**共節省行政成本6,364萬元**

1.節省交通費**1,037萬**：來客數減少，民眾免交通

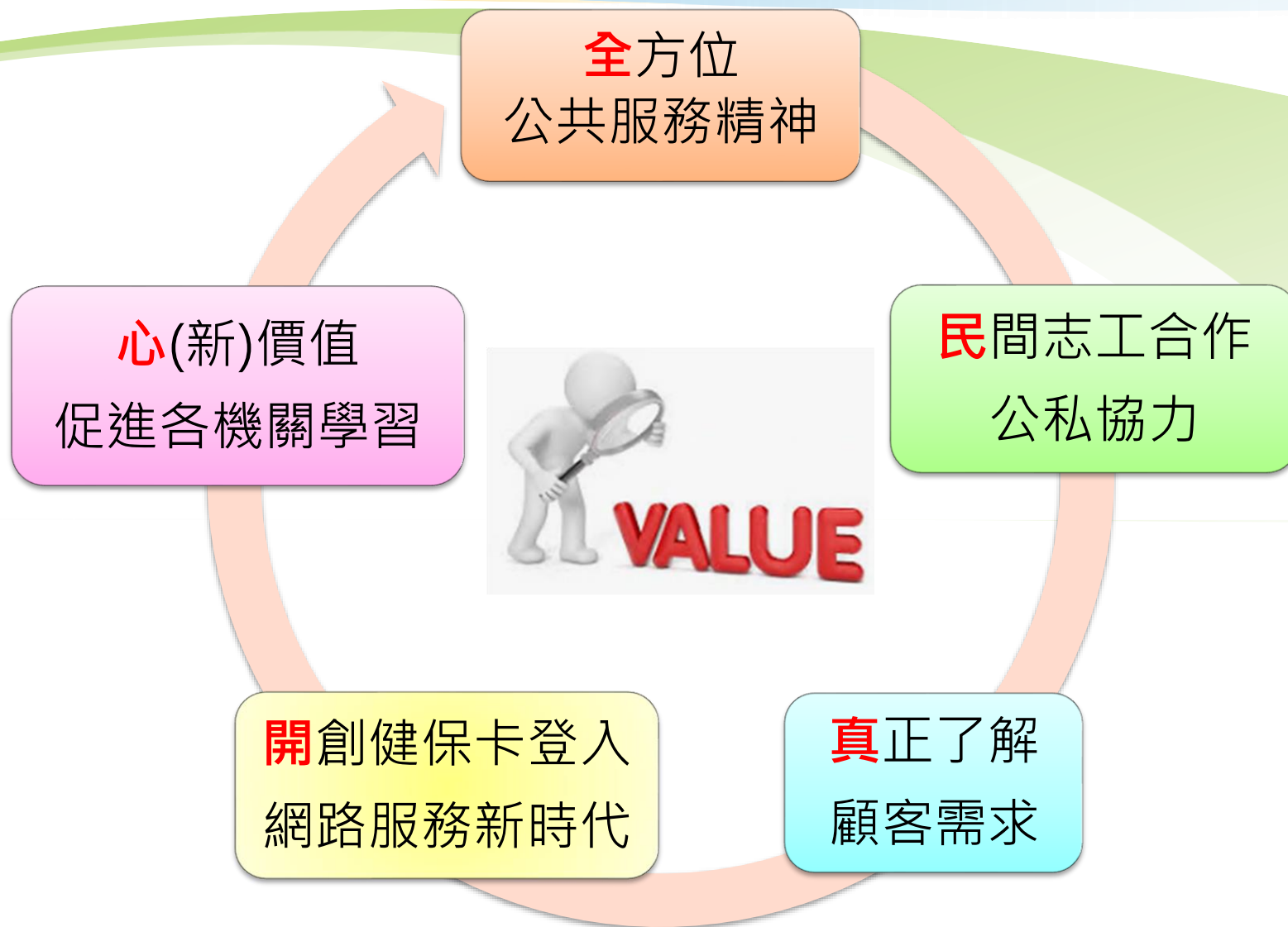
2.節省洽公成本**5,275萬**：服務、等候、交通時間減少所換算之薪資成本

3.節省紙張成本**52萬**：運用「公播系統」宣導，節省文宣發放約260萬張  
\*每張0.2元





# 具體效益-標竿價值



# 精進與展望

科技

- 109、110年：持續精進數位匯流平台，更E化、簡化客製化

服務

- 111年：規劃「等候人數」「預估等候時間」即時提供，降低等候焦慮

便民

- 未來：提供全功能櫃檯，一處收件、全程服務



衛生福利部中央健康保險署  
臺北榮民總醫院分院中心  
NATIONAL HEALTH INSURANCE ADMINISTRATION  
TAIPEI/VIDGS, MINISTRY OF HEALTH AND WELFARE

**承保**  
**3003**

111/01/25 13:09:43

目前等待人數：1人  
預估等候時間：15~30分鐘

==請依叫號 等候辦理==

 手機掃描QR Code  
查看預估等候時間

健保卡有照片 就醫好方便123  
「先出門也能搞定健保大小事，請多加利用行動快易通APP及多媒體網路申報」



# 健保數位匯流 精進為民服務

感謝聆聽