

附件二 勞工健康顧問服務類之顧問機構實地查核項目

查核說明：

- 一、本查核項目及評分標準主要以職業安全衛生顧問服務機構與其顧問服務人員之認可及管理規則（以下簡稱本規則）及勞工健康保護規則（以下簡稱保護規則）為參考依據。
- 二、請受查核之顧問機構依各項查核內容，準備相關佐證文件；若未於限定時間內提供佐證文件者，該項內容不予計分。
- 三、查核結果若有違反本規則或保護規則事項者，不列入優等，並依相關規定處分。

顧問機構名稱：_____

要項	查核內容及評分標準	評分	備註
1. 經營管理 (32分)	1.1 品質管理制度		
	1.1.1 機構訂有管理手冊，且其內容包括組織及權責、人員資格及訓練、顧問服務執行程序、文件及紀錄管制、顧問服務之管理及審查、顧問服務年度業務報告等事項，並定期檢討，據以執行。(共 20 分)		
	1.1.1.1 具勞工健康服務組織架構，並明定專任負責人、顧問人員與相關行政人員之角色及權責。(2分)		
	1.1.1.2 明定顧問人員資格及訓練機制，訓練包括新進人員及定期在職教育，並有相關評核程序及紀錄，相關紀錄至少保存三年。(2分)		
	1.1.1.3 建立顧問服務之程序書，內容至少包括受委託程序與明定契約及保密事項、顧問人員之指派、執行過程及紀錄之處理、服務報告書提供予事業單位之機制等事項，相關文件或紀錄至少保存五年。(4分)		
	1.1.1.4 建立管制顧問服務有關之文件及紀錄的書面程序，內容至少包括下列事項，且針對顧問服務範圍定期建立與更新可供參考的法規及實務（國際或國內）標準等實務清單（5分）： (1) 文件發行前應確認其適切性。 (2) 必要時，審查及更新，並重新核准文件。 (3) 確保文件之變更及最新修訂狀況。 (4) 確保文件具可閱讀性。 (5) 文件發送具管制流程。 (6) 確保相關人員能適時取得所需，且為最新		

	<p>版本的文件。</p> <p>(7) 應防止失效文件被誤用，且失效文件為特定目的而保留時，應具適當處理程序。</p> <p>(8) 建立界定及管制達成與顧問服務有關紀錄的鑑別、儲存、保護、取用、保存期限及處理所需之管制程序或作法。</p>		
	<p>1.1.1.5 建立顧問服務之管理及審查程序，確保服務流程、過程與結果之適用性、適切性及有效性，該等內容應至少包括委託服務之事業單位、主管機關及其他利害相關者之意見、申訴與客訴之處理過程及結果、矯正及預防措施之狀況、審查會議決議事項之執行結果及成效、程序檢討及改善措施、進度管控及追蹤等事項，相關文件或紀錄至少保存五年。(4分)</p>		
	<p>1.1.1.6 建置製作年度業務報告書機制，報告書內容應包括顧問人員名冊與其資格及教育訓練等執行情形、顧問服務之執行實績、受服務之事業單位滿意度調查結果、業務檢討及改進情形。(3分)</p>		
	<p>1.1.2 建立確保顧問服務之公正及誠信機制。(共2分)</p>		
	<p>1.1.3 具有年度顧問服務品質及業務管理指標，並透過第三方意見，確保組織運作符合法令規定與服務之適切性及有效性。(共6分)</p>		
	<p>1.1.4 顧問人員人力與顧問服務業務之合理性。(共2分)</p>		
	<p>1.2 認可事項異動及法定文件之管理(共2分)</p>		
	<p>1.2.1 機構就專任負責人、登記地址及聯絡方式、顧問人員等事項變更之程序，均符合法令規定。(1分)</p>		
	<p>1.2.2 管理手冊與年度業務報告書等文件之製定及保存，均符合法令規定。(1分)</p>		
2. 人 員 管 理 (14 分)	<p>2.1 執行勞工健康顧問服務之顧問人員符合法令規定，且依事業單位特性及需求適當指派人員及調整人力。(共3分)</p>		
	<p>2.2 專任負責人及顧問人員教育訓練(共7分)</p>		
	<p>2.2.1 機構內定期辦理勞工健康服務品質相關教育訓練，並具評核機制，及相關資料文件可供查閱。(3分)</p>		
	<p>2.2.2 顧問人員接受每年至少12小時之在職教育訓練，受訓完成率達100%。(2分)</p>		
	<p>2.2.3 具新進顧問人員教育訓練及評核機制(含各項標準</p>		

	作業程序之執行及評核)。(2分)		
	2.3 不定期評核顧問人員執行顧問服務之公正性，確保其不受任何商業、財務與其他壓力影響業務之執行。(共2分)		
	2.4 人員管理相關執行事項與管理手冊之一致性。(共2分)		
3. 臨場服務品質管理 (52分)	3.1 臨場服務規劃與執行 (共35分)		
	3.1.1 明定契約及保密事項，契約內容至少應包括服務範圍、執行期間、單次服務時間、契約價金與給付方式及客訴機制等。(3分)		
	3.1.2 依事業單位特性進行需求評估，並透過多元團隊(含醫師、護理人員及相關人員)規劃臨場服務計畫，相關服務事項至少應包括保護規則第9條至第13條事項，並訂有評核指標；計畫應有專任負責人確認之機制。(15分)		
	3.1.3 依實務需求指派適合之顧問人員提供服務，有心理或肌肉骨骼疾病預防需求者，應有相關人員參與；有依個別勞工需求提供勞工健康服務；有外國人者，另提供譯文資料。(4分)		
	3.1.4 同一事業單位之顧問服務，每次服務維持同一團隊(醫護人員)，且服務時間之間隔依事業單位需求安排；服務場次非同一團隊者，有服務事項交接之機制。(3分)		
	3.1.5 確保服務紀錄於一定期程內交付事業單位，並於顧問服務案件結束，提供顧問服務結案報告。(4分)		
	3.1.6 定期向事業單位報告勞工健康服務事項，並適時檢討及依檢討結果提出改善計畫。(3分)		
	3.1.7 具滿意度調查及客訴或異常事件處理機制，並有相關分析報告或執行文件。(3分)		
	3.2 臨場服務執行紀錄 (共13分)		
	3.2.1 執行紀錄內容之完整性，至少應包括事業單位名稱、地址、服務之日期、內容及結果、事業單位配合人員之姓名、執行之顧問人員及專任負責人或其指定代理人之姓名。(2分)		
3.2.2 服務內容應與3.1.2規劃事項一致，且具完整性及延續性；提供之改善及建議採行措施應適切或具體可行。(8分)			

	3.2.3 服務內容或建議事項，引述相關法規之正確性及合理性。(2分)		
	3.2.4 臨場服務之執行，由經中央主管機關核定之顧問人員為之，並簽章。(1分)		
	3.3 臨場服務紀錄或相關文件之保存管理(共4分)		
	3.3.1 臨場服務紀錄之儲存、取閱及處理等，具管理機制，善盡保密責任。(2分)		
	3.3.2 臨場服務紀錄建檔保存至少5年。(2分)		
4. 其他(2分)	4.1 查核單位由查核當年度或前一年度服務事業單位清冊中，選取5家事業單位調查服務滿意度。(2分)		
5. 加分項目(3分)	5.1 未於前述查核內容，但經查核人員實地查核其服務內容具品質提升效益或協助主管機關推動勞工健康政策者，得經查核人員共識，具體敘明事由予以加分，最高以3分為限。		

總分		
【由查核人員就各查核面向分別說明】		
要項	查核缺失說明	查核整體建議
1. 經營管理		
2. 人員管理		
3. 服務品質管理		
4. 其他		
5. 加分項目		

查核人員簽名：_____

查核時間：____年____月____日