

文藻外語大學學生實習成果報告

實習課程名稱:學期間實習

實習機構:東洲互聯網實業股份有限公司實習

期間: 110.07.01 ~ 110.12.31

實習學生: UE4B [REDACTED]

參加寒假實習的學生請寫「日誌」、參加暑期/學期間實習的學生請寫「誌」

實習學生必須最晚於實習完成後的 1 週內完成及繳交。

目錄

目錄-----	2
實習內容介紹-----	3
工作日(週)誌-----	4
實習成果及心得-----	13
檢討建議-----	15
對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議-----	16

實習課程名稱:	學期間實習
實習機構:	東洲互聯網實業股份有限公司
實習機構指導人員:	
實習與工作內容介紹:	<p>實習地點是在高屏業務組的客服中心,辦公室就位於健保署的 6 樓,我們的主要工作內容是接聽全台灣健保署的電話,在線上即時服務民眾各類健保的相關問題,在這不論是健保的相關知識、查詢欠費甚至是醫療、就醫面的問題都是由客服中心先做受理並且服務</p> <p>由於健保署現場的承辦人員是以服務現場民眾為主,所以只要是民眾打到各個地區健保署的電話,都是由我們客服中心在接聽,若有需要承辦協助的地方,我們也會線上協助民眾做轉接,因此健保署客服中心的人員算是健保署第一線服務民眾的角色。</p> <p>除了接聽電話以外,我們在服務每位民眾的過程中都是要下一個對應的 FAQ 的資料,以利健保署把民眾問的問題做歸類。</p>

工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員批示

7/1 ~ 7/2	新人培訓課程	<p>1. 健保署以及環境介紹</p> <p>2, 新進教育訓練資安音檔</p> <p>3. 健保一類受理業務(含 D、L、s、中斷)</p> <p>第一天上班就已經開始上課了,除了先聽資安的音檔以外,未來在值機前期幾乎每天我們都有課程的內容需要小考。</p>	
7/5 ~7/9	新人培訓課程	<p>1. 一類受理業務(含投保單位成立、變更、停歇業)、(M、N、R、留職停薪)</p> <p>一類受理業務(計費、催繳、分期、查核作業)</p> <p>2. 二至四類受理業務暨保費減免作業及各級政府辦理保險對象保費補助項目</p> <p>五至六類受理業務</p> <p>4. 健保卡相關業務音檔</p> <p>5. 側聽學姊通話並且寫話術次聽</p> <p>6. 到學姊跟民眾實際通話的,覺得很新鮮,先讓我們聽學機也助於後續我們自己值機時妥善運用一歇在學姊那學來的術以</p> <p>第一內容姊值可以好話</p>	

7/12~7/16	新人培訓課程	1. KM 知識庫系統操作 2. 健保卡申請作業(跨機關戶政、健保 卡個人網路服務作	
-----------	--------	--	--

		<p>業、健保卡註冊)</p> <p>3. 保費分期、紓困、繳納、催繳、強執</p> <p>4. 兩兩值機外撥、就緒</p> <p>這週跟前一梯也算是新人的一位學姊值機,兩個人在值機過程都會互相協助,這也是我們第一次自己接觸到電話中的民眾,特別緊張,有些民眾要查資料比較心急,口氣就會比較差,我跟學姊兩人會互相鼓勵,後面幾次跟她一起值機也越來越熟練,甚至我們變成了朋友。</p>	
7/19~7/23	新人培訓課程	<p>1, 自墊核退、重大傷病</p> <p>2, 健康存摺等作業說明(醫療權益、分級醫療、居家醫療、雲藥歷)</p> <p>3. 獨立值機外撥、就緒</p> <p>4. 多憑證、免憑證網路服務專區</p> <p>5. 二代健保/補充保險費</p> <p>這週開始每天會有一兩小時自己獨立外撥,因為是新人的關係,還沒辦法用T01系統,所以遇到需要提供個資查詢的項目我們都會留電話請專人回電,大部分民眾都很客氣,少部分的會覺得為什麼沒辦法當下幫他處理問題,所以我還是有被一些民眾很兇的口氣嚇到。</p>	

7/26~7/30	新人培訓課程	1.獨立值機外撥、就緒 2.系統教學(T01 功能介紹、CRM、下轉承辦、後送二線、	
		FAQ 點選) 所有課程總複習 這週在上系統的操作,也總結所有課程做一個總複習,下禮拜就是認證考了,考完之後就準備正式上線。	
8/2~8/6	8/2 考 80 題選 8/3 上機考、考 8/4 正式上線	1,線上考核 (上機考、 、證考) 2.獨立值機 這次考核的成績:上機考 100 分/認證考 84 分,很開心我們三實習生一起考過了!考後的日子對我們來說更是一大考驗。	
8/9 ~8/13	9 點登入、17 點登出 softphone	1.學姊側聽 2.班前班後的討論時間 因為才剛上線的關係,我們遇到滿多棘手的問題,在遇到問題當下我都會選擇跟民眾留電話,詢問完學長姐後再向民眾回電,雖然問完的當下無法馬上彙整,但我會利用中午的時間把筆記打在我電腦記事本上,然後當天的討論時間把我遇到較困難的問題拿出來跟大家討論,互相分享彼此會如何解決。	

8/16~8/20	9 點登入、17 點登出 softphone	近期因為是第一波疫苗預約,很常遇到打來詢問為何自己不符合施打疫苗的類別,常常解釋完都會被翻,但其實疫苗負責單位是疾管署,不是健保署,健保卡只是就醫憑證而已,但民眾他們只會覺得政	
		府單位都是可以互相聯繫的,怪我們踢皮球,這陣子接電話接到心很	
8/23~8/27	9 點登入、17 點登出 softphone	經過認證考將近一個月了,有感覺到自己有慢慢熟悉了,對於自己做的記事本感到值得,自從有了自己彙整的筆記後,我從離開座位到處找學姊尋求幫助,變成會善用保留通話找答案,可能找到問題不是太迅速,但是可以自己解決問題我覺得很開心,之前犧牲午休時間也很值得。 在 8/25 這天我拿到了我的員工證,非常的開心,狀態上都有在漸入佳境,員工證更成為我對自己的認可。	
8/30 ~9/03	到 8/31 都是維持 9 點登入、17 點登出 softphone 9/01 開始比照員工上、下班時間登入 softphone	這週三開始我們就已經沒有那一小時的討論時間了,但是問題也都差不多在前一個月熟悉完畢,所以其實不會差太多,只差在跟正式員工一樣八點半到五點半的全天值機。	

9/06 ~9/1°C	接聽電話、協助民眾健保相關問題	第一次被民眾罵到臭頭,也是第一次因為這樣的事情哭了,大家對於錢的問題都會比較敏感,雖然我沒有講錯,不過在聽完音檔後我認為自己在話術上還有需要加強的地方,才不會造成民眾的誤解。我也	
-------------	-----------------	---	--

20 | 川

		沒有因為這次的事件造成太大的打擊,反而更注意未來與民眾溝通的方式,也把話術都打在記事本上了,期許自己越來越上手。	
9/13~9/17	9/16 客服好声音課程	9/16 的客服好声音課程是為了訓練我們客服的電話禮儀,學姊會讓我們聽範例檢討音檔不足的地方,我覺得很有趣,也學習到好的客服應該用語要如何才是最恰當的。這週主管佈達有提到下週中秋連假回來電話量可能會因為五倍券開跑而暴增,要我們調適心情做好準備,因為五倍券會拿健保卡當作領取憑證,可能也會跟疫苗那段時期一樣,有很多人打來問不相關的問題,所以公司也提供了正確應對的話術給大家參考。	
9/20~9/24	接聽電話、協助民眾健保相關問題	連假回來後電話真的如同我們預測的正個爆炸,電話跟電話中完全沒有空檔一直進來,這週雖然只有三天工作日,每天都因為電話爆炸而加班,身心俱疲。	

<p>9/27~ 10/01</p>	<p>接聽電話、協助民眾健保相關問題</p>	<p>這禮拜跟我一起實習的同事要轉換實習單位了,因為當初疫情關係,她們的實習單位都取消了她們的實習,現在疫情緩和了,她們就有意願回去當初的單位。這三個月以來我們一起培訓、一起通過認證考,在這段時間我們都因為壓力一起哭過,也開心過,真的覺得很不捨,</p>	
------------------------	------------------------	---	--

		但我也祝福鉗們我到了跟自己科系更相關的實習單位去學習，雖然少了一同努力的夥伴，但是自己有一半的時間要撲下去，希望自己心情可以趕快調適過來。	
10/04~ 10/08	接聽電話、協助民健保相關問題	10 月開始因為大家該打疫苗的都差不多打完了第一劑，也比較少遇到因為疫苗打不到而不理性的民羅，但是問五倍券的也很多，目前每天都還是常態性加班當中	
10/11 ~ 10/15	接聽電話、協助民健保相關問題	到這週開始才解除加班，整整快要一個月電話每天都處於爆炸的狀態，還好五倍券問題已纏日漸趨緩	
10/18 ~ 10/22	接聽電話、協助民健保相關問題	每個月 10 號到 20 號是健保署關檔期，因此電話相對也會比較少，前一個月因為五倍券覺得壓力變好大，只要電話進來我都會感到害怕，現在終於過了那段風潮了。	
10/25~ 10/29	接聽電話、協助民羣健保才目關問題	這週三 10/27 是文藻本學期第一批實習說明會，受邀實習中心老師讓我回到學校跟學弟妹分享我的實習心得，熄結這將近四個月以來我的收穫，真的覺得自己學到好多東西，在分享時也從自己菜鳥時期一併回顧，很高興自己做到了，能被老師邀請覺得很榮幸。	

11/01 ~ 11/05	接聽電話、協助民羣健保才目關問題	這陣子偶爾是會因為電話應答率沒到達標準而加班,臧覺好像又回歸了之前那一個月被電話轟炸的時	
------------------	------------------	--	--

2 田 川 引

		候,我這次都把加班時數拿去補休,希望之後可以用下休讓自己緩和一下壓力。	
11/07 ~11/12	接聽電話、協助民眾健保相關問題	這陣子因為第二波疫苗又迎來一波的電話,偶爾會加班個幾天,不外乎這陣子就是問自己疫苗類別以及查詢卡號的問題,還好有了第一波那次的經驗,現在遇到的問題都可以用自己比較會講的話術來解決。	
11n5~ 11/19	接聽電話、協助民眾健保相關問題	這週因為關檔期來臨,電話也比較少,慢慢的可能是自己心態有在調適,覺得最近的自己滿好運的,都是遇到有禮貌且理性的民眾,他們讓我對自己的自信又更提升了。	

11/22 ~ 11/26	補充保費週考	補充保費是每年 12 月大量會被問到的問題,所以大家較不熟悉,為了讓我們在短時間內複習,這週發了考卷試題,學姊已經把問題跟答案都給我了,我們只要寫下看到問題時會如何跟民眾釐清問題的釐清要點,學姊也做了一個彙整版的 excel 檔給我們約兩週的時間複習,兩週後她會當民眾進線問我們三個問題,我們就要詢問她釐清要點。	
11/29~ 12/03	接聽電話、協助民眾健保相關問題	12 月快到了,即將要面臨的是補充保費,這方面問題我們也比較陌生,我有時會利用回家時間,把之前的講義拿出來惡補,也會利用休息時間跟學姊提問較不懂的問題。	
12/06~ 12/10	補充保費回訓	這週是補充保費的回訓考,學姊問	
	考	的問題我們要在時間內詢問她釐清要點,通話過程會比照平常的開頭語、結尾語來做評分。	

12/13 ~ 12/17	補充保費週 考	<p>上週補充保費回訓考的成績出來了,我的成績是 98 分。觀念釐清沒問題,扣的那兩分是因為我第一題結尾語只說了「謝謝您,再見」其實在講完當下我馬上有發現忘記兌祝您順心愉快,所以後兩題我有改正,因此只被扣兩分,往後我會更加注意電話中標準的問候語以及結尾語。</p> <p>這週也發生了一件我需要檢討的事,在 11/30 時我有一通電話跟民眾核資不完全,聽到學姊跟我說的當下我很錯愕,因為我很常因為合資要確實,被民眾罵說很囉唆之類的,導致我很意外自己又這樣的疏忽,後來我也有去聽那通音檔,我只核對完姓名跟生日即告知他有無欠費,也了解自己的粗心大意,在實習將要結束時我竟然犯了如此嚴重的錯誤,我會檢討自己的過失,並且改進。</p>	
12/20~ 12/24	接聽電話、 協助民眾健 保相關問題	<p>上週的考卷分數 80 分,果然補充保費的內容我還是有些地方不熟悉,雖然實習已經在倒數了,但我還是努力把不懂的地方釐清。現在至少在電話中遇到民眾的問題是比較熟練了,除非是我無法解決的,需要</p>	

		承辦查詢的,不然我不太會轉接給承辦。	
12/27~ 12/30	接聽電話、協助民眾健保相關問題	最後一週在公司上班的日子覺得時間過得超快,對於要離開公司也是滿滿的不捨,等到所有講義以及筆記交回公司時,對於要離開反而有了更深的感受,期許自己透過這半年的歷練,可以越來越好,也很感謝公司帶領我成長。	

實習成果及心得(具體收穫事項、與校內學科學習之相互映證並附活動照片)

在健保署實習這半年將近 200 天的時間說長不長說短也不短,但卻是我大學生涯中最值得提起的一段經歷,雖有甘苦的時候但也有讓人珍惜的時光。到健保署實習之前,我覺得我的人生可以說是一張白紙,雖然過去也有不少打工的經驗,但在這上班跟過去那些經驗完全不能相比,要說體會到出社會的經歷,應該只有這半年才算最刻骨銘心的。

一開始抱持著接電話的心情來這,以為就是簡單地轉接或基本觀念而已,雖然工作內容也是如此,但比一開始自己想像的還要困難許多,一開始那一個月的培訓期間也是滿辛苦的,每天都會有考試,下班可家要複習當天所學的,隔天早上馬上小考。在考完認證考後我們有一個月的緩衝期可以在上下班前半小時跟學姊討論當天或是前一天遇到比較不熟悉的問題,剛好我們三位實習生會一起討論,有時後會發現別人的問題正好也是自己不懂的,就可以立刻筆記下來回家複習。畢竟每個人不會依照你會問的方式來問你問題,這些都是需要時間去吸收還有找到自己的理解方式。我們的工作內容是接聽的電話,不外乎就是跟健保相關的問題,剛好我們實習的開始遇到第一波施打疫的計畫,每天的電話都爆炸多,很常遇到不理性的民眾,會打話來抱怨自己為什麼打不到疫苗,這個狀況持續到疫苗量供給穩定後才逐漸平穩,差不多是十月。其實疫苗跟健保署完全無關,可是民眾並不會管你在哪個單位,在他們眼裡政府單位都是一樣的,甚至會罵你很難聽的話,因為剛上班,應對能力還沒有像學長姐那麼好,也比較容易跟民眾硬碰硬,那是我第一次在這個工作上覺得很受挫的

第二次受挫的時候是在我通過認證考正式全天值機的第一天,被一個男生的民眾罵哭,可能自己當下也有表達不清楚的地方,但心態上是覺得很無辜,後來有學姊帶著我重複聽音檔,檢討問題後,我才發現其實自己真的有很多該學習的地方,例如語文表達,還有如何把不該是自己查不到的東西適時轉接給承辦人員,學姊常常跟我們說不要太把事情攬在自己身上,我這才知道這句話的意義,因為有時候民眾問問題會繞一大圈才講到問題重點,我大概花了三個月才不會被民眾的話牽著跑、也慢慢熟悉如何快速的釐清民眾的問題以及在最快的時機內轉接給負責的承辦人員。

老實說,一開始來健保署上班有一段時間覺得壓力很大,常常接收很多負面的情緒以及聽到難聽的話,要處理民眾問題時電腦上還要邊操作一些問題歸類之類的,其實會很煩躁,剛開始是真的很不習慣,畢竟日常生活中很少人會對你惡言相向。大概 10 月時別校跟我一起實習的同事也都換了單位,會覺得只剩我一個實習生了,會害怕、甚至更想放棄,因此我開始調整自己的心態,了解要如何處理心情,再處理事情,真的心情很煩時,我會去喝水或是上廁所緩和情緒,不會像過去一樣傻傻坐在位子上掉眼淚。

總結實習這半年來的心得就是這裡給的學習資源真的很多,學長姊也都很有耐心把我們教會,甚至會把大家比較不熟悉的東西做成淺顯易懂的資料給大家參考。畢竟可以到公單位上班,了解一般人沒考試無法習得的知識,是多難得的事,慢慢地我也開始習慣了這樣的工作模式。在這裡工作後才會發現自己有很多地方是不足的,經過慢慢的磨練,現在回想起剛開始很菜鳥的自己其實也會會心一笑。我並不會後悔到這裡實習,反而會心存感激公司給予這個機會讓我們來體驗職場、也很感謝學長姐耐心的帶領我、並且耐心教導我該補足的缺失。

檢討建議(含對自我和學校課程的檢視與建議)

還記得剛到健保署面試時,主管要我簡單自我介紹後說明選擇公司的原因,印象很深刻我那時說我對自己的談吐很有信,因為在我來這之前我當過門市店員也當過補習班老師,基本上跟顧客或是家長的對談我都是有一定的水準,雖然工作內容都算是服務業,也都是面對民眾,原本以為只差在有沒有面對面的溝通而已,甚至覺得客服應該更容易,結果正式值機後才發現客服跟服務業的工作性質其實是不相上下的,且需要更多的耐心,畢竟在電話中許多民眾都會予取予求,希望自己可以被當個案對待。

我覺得自己還需要多多培養耐心,在耐心這方面確實還需要加強,有時候遇到比較盧或是同樣問題解釋後又再問的民眾會比較容易不耐煩,雖然我口氣上不會表現出來,但其實我會發現自己講話會比較大聲或是容易加重語氣,有時候掛掉電話才會後悔剛剛自己態度不是專業客服應該要有的,這也是我在工作上需要檢討與改進的地方。我最怕遇到民眾合資不完全或是有時候協助轉接時承辦忙線中,比較不理性的民眾可能就會突然爆氣,覺得我們問很多問題,或是覺得為什麼沒辦法幫他轉接過去,雖然核資跟轉接都是在我們的工作範圍內,被罵的當下我甚至會發抖、無法思考、結結巴巴的不斷道歉,但是我掛掉電話後都會深呼吸告訴自己我沒有錯,我是在做對的事,這是我的工作,做好這些應有的核資才是保護我自己!" put yourself in someone else' s shoe."一直都是我很喜歡的一句英文諺語,中文即是「將心比心」的意思,在面對工作相信大家都扮演著員工的角色時吊一吊忘記做換位思考的動作,有時候把民眾想像成自己,會發現其實自己是可以理解他們的著急或是不耐煩,反而就不會一直把他們不好的態度放在心上,我也都告訴自己每天遇到的不好遭遇都要留在當天,回家後就該好好休息放鬆。

過去以學生身份在學校時,我都是當坐在台下聽台上老師講課的學生,時而散漫,時而偷懶,針對課堂上沒聽到的我都是回家自己惡補,國、高中甚至大學都是如此,因為我喜歡自己讀書,喜歡自己找方式去學習。到這裡實習後的學習方式都是當下有不懂的地方馬上跟學長姐提問,並且弄懂問題,再用自己的方式去理解,把重要的話術慢慢琢磨成自己講的最順口並且最好懂的,是我覺得自己在學習心態上很大的轉變。

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議:

在 10 月底時受到生涯發展中心老師的邀請讓我回去文藻去跟即將要實習的學弟妹分享我這學習在健保署實習的經驗,看到當時坐在台下的學弟妹們就彷彿看到一年前的我,甚至當初我坐在台下時沒想過自己會順利找到實習單位,也沒想到我一年後會成為回學校向大家分享實習心得的學姊。

當時在學校時我有提到我們從進來這到值機前會有一個認證考,或許大家一聽到前期培訓一個月和每天都要小考可能會有點卻步,當時正在菜鳥時期的我其實也是如此,不過值機後才會理解為什麼會需要那麼長時間的培訓以及模擬值機的測試,畢竟在正是值機後根本沒有那麼多時間再去向學長姊提問,遇到民眾問問題的當下腦袋就要慢慢彙整,整理完要馬上回答出來了,如果沒有前面的這些過程,值機後只會處處碰壁而已,所以前期好好學習內化,在值機後會相對輕鬆很多。考完認證考後的那一個月緩衝期是我覺得幫助我那麼快熟悉這份工作的一大助力,可以透過互相提問、討論,去發現自己需要補足的地方,我們在這一個月也會有學姊在旁邊測聽,若有講錯或是不熟的話術,學姊也會立刻糾正並且告訴我們正確話術要怎麼說,我自己會趁電話空檔或中午休息時間把話術打在我的電腦備忘錄,方便日後遇到同樣的問題可以最快速的直接找到方式回答民眾。

或許這份實習跟我們學校所學的課程不盡相同,但我覺得「溝通」是一個人不可或缺的技能,不論在哪個場合,我們都需要用良好的溝通技巧來跟人互相應對。就拿服務業來舉例好了,服務業是最直接面對民眾的一項工作,若是沒有好的溝通能力,可能就很容易造成不必要的誤解,所以不論未來工作目標是什麼,這裡都是很好磨練自己各項領域的一個地方。

我覺得在這裡實習這半年,自己真的成長了不少,學習方面還有看待事物的心態上也變得成熟許多,在這裡的同事年紀幾乎都比我大,他們都是我可以學習的對象,可以與不同年齡層的同事彼此互相分享經歷都是我覺得得來不易的,在這裡待了半年不論是健保相關知識、溝通技巧以及應變能力甚至是人際關係的培養,我都是滿載而歸。