



中山醫學大學附設醫院

主題名稱	全院電話系統異常應變作業標準 Disorder Response for Telephone System in Whole Hospital in standards				
編號	213100-000-P-003	制定者	陳貞瑛	公布日期	97年10月09日
制定單位	總務室總機組	核准者	陳詠心	修正日期	102年02月01日
版本/總頁數	第3.0版/5頁	審查者	張玉玲	檢閱日期	105年10月20日

一、目的

為順暢顧客諮詢與服務及全院各單位或各醫事同仁執勤時連絡順暢，特立本作業標準。

二、範圍

全院醫療單位、各醫事行政單位及醫護單位。

三、說明

(一) 基本規則

1. 全院醫師及主管級以上人員應留個人手機或家裡電話予總機室。
2. 值班人員務必佩戴手機並通知相關單位，科秘書每月底前告知總機值班表。

(二) 局部通訊系統異常處理

1. 話機故障：請各單位直接上網申請報修。
2. 區域單位通訊異常：總機室確認異常後立即連絡廠商到院查修。
3. 總機機台異常無訊號：
 - (1) 先確認機台有無燈號：有燈號時，請按左側邊緊急按鈕鍵重新啟動，若無法復原，須通知保養維修廠商處理。
 - (2) 機台無燈號：先確認其它話機是否可以使用，再查是否停電或跳電等因素(總機須同時通知工務組及保養維修廠商)。

(三) 總機系統全院當機處理流程

1. 全院廣播、簡訊傳呼及電腦 Call Center 訊息公告，各單位以公務手機及啟動無線電系統通訊。
2. 同時聯絡電話廠商—保養維修合約廠商(廠商需平時作好資料備份)，基地台毀損時由中華電信及亞太電信聯手進行搶修。

主題名稱	全院電話系統異常應變作業標準	制定單位		總務室總機組	
編號	213100-000-P-003	版本	第 3.0 版	頁碼/總頁數	2/5

(四) 緊急聯繫專線：

總機專線：0934-487731、0934-487735。

大慶急診緊急醫療網：04-24726271。

報修聯絡：保養維修合約廠商。

(五) 實施及修訂

本辦法經科室會議通過後公布實施，修正時亦同。

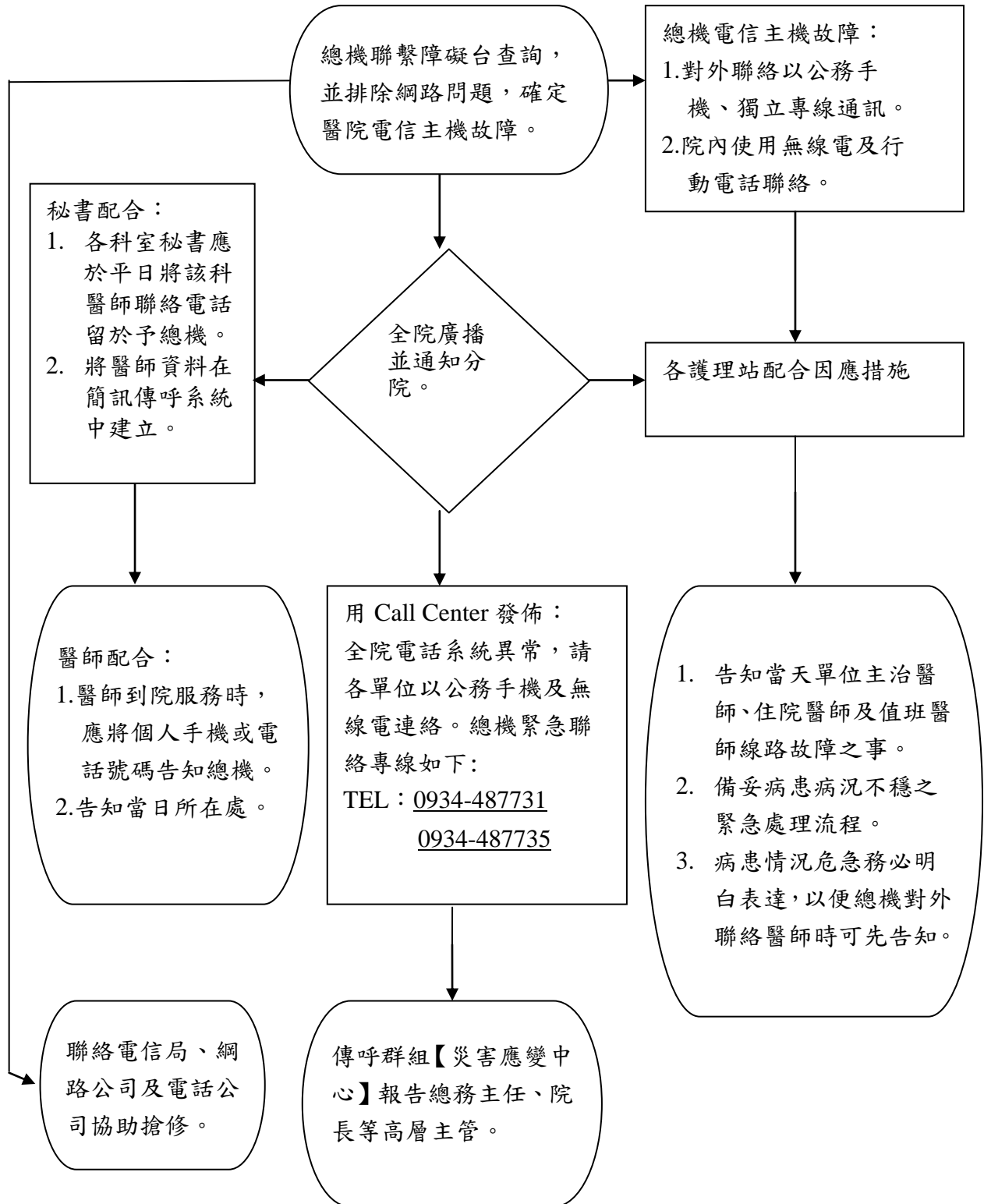
四、使用表單

(略)

主題名稱	全院電話系統異常應變作業標準	制定單位	總務室總機組		
編號	213100-000-P-003	版本	第 3.0 版	頁碼/總頁數	3/5

五、流程圖

全院電話系統異常應變流程圖



主題名稱	全院電話系統異常應變作業標準	制定單位		總務室總機組	
編號	213100-000-P-003	版本	第 3.0 版	頁碼/總頁數	4/5

六、參考資料

(略)

七、附件

(略)

主題名稱	全院電話系統異常應變作業標準	制定單位		總務室總機組	
編號	213100-000-P-003	版本	第 3.0 版	頁碼/總頁數	5/5

八、文件修正紀錄

修正日期	版本	修正說明	備註
97.10.09	1.0	新制定	97年10月09日 總務會議制定通過
98.04.01	1.1	修正第三項第一目之1 本院添購無線電輔助使用	98年04月01日 總務會議通過
98.12.30	2.0	配合全院 SOP 格式改版	
100.02.23	2.1	修正第三項第四目	100年02月23日 總務會議通過
102.02.01	3.0	配合標準化文件管理辦法修正公布日期及進行年度臨時檢閱	
103.08.23	3.0	定期檢閱，無修正。版本不變動。	
104.08.16	3.0	定期檢閱，無修正。版本不變動。	
105.10.20	3.0	定期檢閱，無修正。版本不變動。	