

# 保力賀 LINE Bot 使用手冊

國軍高雄總醫院（802）LINE 官方帳號「保力賀」是一套整合院內多項系統的智慧服務平台，提供民眾線上掛號、查詢、報到、AI 諮詢等功能，並為院內員工提供訂餐、公告通知等專屬服務。

## 目錄

1. [快速入門](#)
2. [選單導覽](#)
3. [虛擬健保卡綁定（本人）](#)
4. [親友綁定（代家人使用）](#)
5. [線上掛號](#)
6. [查詢與取消掛號](#)
7. [院內快速報到](#)
8. [保力賀 AI 助理](#)
9. [通知設定](#)
10. [員工專區](#)
  - [員工身份綁定與 2FA](#)
  - [員工訂餐](#)
  - [最新消息（公告）](#)
  - [公告管理（管理者）](#)
11. [隱私與安全](#)
12. [常見問題](#)

## 1. 快速入門

### 1.1 加入好友

1. 開啟 LINE App
2. 掃描 QR Code，或搜尋「**國軍高雄總醫院**」
3. 點選「加入好友」
4. 即可開始使用

## 1.2 功能一覽

保力賀提供兩大類服務，依據身份綁定狀態解鎖不同功能：

功能	未綁定	虛擬健保卡綁定	員工綁定
瀏覽院區地圖	√	√	√
查詢看診進度	√	√	√
查詢等候人數	√	√	√
查詢領藥號碼	√	√	√
住院人數查詢	√	√	√
就醫指引	√	√	√
保力賀 AI 對話	√	√	√
本人線上掛號		√	√
查詢/取消掛號		√	√
院內快速報到		√	√
慢性處方箋查詢		√	√
親友代掛服務		√	√
通知訂閱（公開分類）		√	√
員工訂餐			√
最新消息公告			√
通知訂閱（全部分類）			√

## 1.3 建議綁定順序

為享有完整服務，建議依序完成以下綁定：

1. **虛擬健保卡綁定**（本人）-- 解鎖掛號、報到、處方查詢
2. **親友綁定** -- 可代家人掛號、查詢
3. **員工綁定**（僅限院內員工）-- 解鎖訂餐、公告等員工功能

## 2. 選單導覽

保力賀下方的圖文選單 (Rich Menu) 提供多層式導覽，點選不同區塊可切換功能頁面。

### 2.1 主選單

主選單是開啟保力賀後看到的預設選單，包含以下功能區：

區域	功能	說明
語音輸入	語音問保力賀	用語音直接詢問 AI 助理
文字輸入	文字問保力賀	用文字直接詢問 AI 助理
網路掛號	開啟掛號網頁	連結至院方官網掛號頁面
虛擬健保卡	切換至健保卡選單	進入虛擬健保卡相關功能
就醫指引	就醫資訊	顯示就醫流程指引圖
導覽地圖	切換至地圖選單	院區平面圖與路線導航
最新消息	切換至消息選單	院方公告與活動訊息
設定	切換至設定選單	綁定管理、通知設定等

### 2.2 導覽地圖選單

提供院區各棟建築物的樓層平面圖：

- 軍陣大樓樓層圖
- 醫療大樓樓層圖
- 停車場位置
- Google Maps 路線規劃
- 醫院聯絡電話

### 2.3 設定選單

項目	說明
員工專區	員工身份綁定與員工功能入口
慢性病連續處方箋	查詢慢性處方箋資訊

項目	說明
親友綁定	新增或管理已綁定的親友
同意書	查看相關同意書
通知設定	管理公告訂閱偏好
服務條款	查看服務使用條款

## 2.4 快速關鍵字

在聊天視窗中輸入以下關鍵字，可快速取得資訊：

關鍵字	回應內容
?802 或 ?802	快速功能選單
住院人數	目前住院人數統計
看診進度	各診間目前看診號碼
等候人數	掛號/批價窗口等候人數
領藥號碼	藥局目前叫號
掛號紀錄 / 掛號查詢 / 我的掛號	查詢本人與親友掛號記錄
親友綁定	進入親友綁定流程
員工專區	進入員工綁定/功能頁面
診間報到	進入院內報到流程
使用說明 / 怎麼用	開啟使用指南
其他文字	由保力賀 AI 助理回答

## 3. 虛擬健保卡綁定 (本人)

綁定虛擬健保卡後，可使用本人掛號、查詢掛號記錄、院內報到、慢性處方查詢等功能。

您輸入的綁定資料都會存放在本院伺服器，不會上傳到 LINE 或雲端主機。

## 3.1 綁定步驟

綁定流程分為三個步驟：身分證 -> 授權 -> 驗證

### 步驟 1：輸入身分證

1. 從設定選單進入「虛擬健保卡綁定」
2. 輸入您的身分證字號
3. 點選「驗證授權」

### 步驟 2：健保快易通授權

1. 開啟手機上的「健保快易通」APP（原健康存摺）
2. 點選「虛擬健保卡」
3. 找到國軍高雄總醫院的授權請求
4. 點選「同意」授權
5. 回到保力賀頁面，點選「我已授權，進行驗證」

### 步驟 3：驗證完成

授權成功後，系統自動驗證並顯示綁定成功畫面。點選「關閉視窗」即可開始使用。

## 3.2 注意事項

- QR Code 有效時間約 5 分鐘，請盡快完成授權
- 需先安裝並登入「健保快易通」APP
- 綁定一次即可，不需重複操作

## 3.3 解除綁定

至「虛擬健保卡綁定」頁面點選「解除綁定」即可。解除後將無法使用需身份驗證的功能。

## 4. 親友綁定（代家人使用）

綁定家人資料後，可代為掛號或查詢看診資訊。

## 4.1 三種驗證方式

方式	適用對象	條件
虛擬健保卡（推薦）	親友有健保快易通 APP	需親友在場配合授權
藥袋拍照	親友有本院藥袋	需拍攝清楚的藥袋照片
病歷驗證	親友有本院就醫記錄	需知道病歷號與生日

## 4.2 方式一：虛擬健保卡驗證（推薦）

此方式需要親友在自己的手機上完成授權：

### 步驟 1：身分證

1. 選擇「虛擬健保卡」驗證方式
2. 選擇與親友的關係（配偶、父母、子女等）
3. 輸入親友的身分證字號
4. 點選「驗證授權」，系統產生授權 QR Code

### 步驟 2：授權

1. 請親友開啟自己手機的「健保快易通」APP
2. 親友使用 APP 掃描您畫面上的 QR Code
3. 親友在 APP 中點選「同意」授權

### 步驟 3：完成

1. 親友授權後，您的畫面會自動更新
2. 點選「確認」完成綁定
3. 綁定成功後即可代親友掛號

### 重要提醒：

- QR Code 有效時間有限，請盡快完成授權
- 每位親友只需綁定一次，之後可直接代掛

## 4.3 方式二：藥袋拍照驗證

1. 選擇「藥袋拍照」驗證方式
2. 拍攝親友的本院藥袋（需清楚顯示姓名與病歷號）
3. 系統透過 OCR 自動辨識藥袋資訊

4. 確認資訊無誤後完成綁定

## 4.4 方式三：病歷驗證

1. 選擇「病歷驗證」驗證方式
2. 輸入親友的病歷號
3. 輸入親友的出生日期
4. 系統驗證後完成綁定

## 5. 線上掛號

### 5.1 掛號步驟

透過 LIFF 頁面完成四步驟掛號流程：

1. 選擇掛號對象 -- 本人或已綁定的親友（顯示 HIS 病歷姓名）
2. 選擇科別 -- 從列表中選擇要看診的科別（僅顯示有開放網路掛號的科別）
3. 選擇門診 -- 挑選日期、時段、醫師（按日期分組，顯示剩餘名額）
4. 確認掛號 -- 確認資訊後完成掛號，系統回傳看診號碼

### 5.2 門診狀態說明

顯示	顏色	說明
可預約	綠色	不限額門診，可掛號
餘 X	綠色	尚有 X 個名額
額滿	玫紅色	已額滿，無法掛號
已掛號	--	您已預約該時段

### 5.3 掛號限制

- 顯示的門診為未來 90 天內有開放網路掛號的時段
- 同一時段不可重複掛號
- 額滿門診無法掛號，請選擇其他醫師或時段

## 6. 查詢與取消掛號

### 6.1 查詢掛號

輸入「**我的掛號**」或點選選單中的查詢功能，即可查看所有預約記錄。

每筆掛號會顯示：

- 看診日期與時段（上午/下午/夜間）
- 科別與醫師
- 診間與看診號碼

### 6.2 取消掛號

在掛號記錄中點選「取消」即可取消預約。

**注意事項：**

- 已報到的掛號無法取消
- 已看診的掛號無法取消
- 取消後名額不會釋出，無法再掛回同一時段

## 7. 院內快速報到

到院後，透過 LINE 快速報到，免排隊至櫃台或診間插卡。

### 7.1 報到步驟

1. 輸入「**診間報到**」或從選單進入報到功能
2. 選擇報到對象（本人或已綁定親友）
3. 分享目前位置（LINE 會請求位置權限）
4. 系統確認您在醫院 500 公尺範圍內
5. 選擇要報到的掛號
6. 報到成功，直接前往診間候診

## 7.2 報到條件

條件	說明
位置驗證	需在醫院 500 公尺範圍內
身份綁定	需已完成虛擬健保卡或親友綁定
有效掛號	需有當日有效的掛號記錄

## 7.3 注意事項

- 報到成功後，無需再至櫃台或診間插卡
- 若位置分享失敗或距離過遠，會顯示距離錯誤提示
- 可同時為已綁定的親友報到

# 8. 保力賀 AI 助理

保力賀是本院的智慧對話機器人，支援自然語言查詢門診、掛號、處方等資訊。可透過文字或語音方式提問。

## 8.1 可以詢問的內容

### 查門診時刻表

- 「明天有哪些醫師看診？」
- 「王怡誠醫師這週有門診嗎？」
- 「骨科下週的門診」

### 查醫師

- 「你們有哪些醫師？」
- 點選醫師名字可直接查詢門診

### 查掛號記錄

- 「我的掛號記錄」
- 「幫我查媽媽的掛號」

### 查慢性處方箋

- 「我的慢性處方」
- 「連續處方箋還剩幾次？」

## 8.2 追問功能

保力賀會記得您的對話脈絡（30 分鐘內有效），可以連續追問：

您：張醫師這週有門診嗎？

保力賀：張醫師週五上午有門診...

您：下週呢？

保力賀：下週一、三、五上午都有門診...

超過 30 分鐘後，對話脈絡會重置，請重新說明完整問題。

## 8.3 語音查詢

點選主選單的「語音輸入」區域，或直接傳送語音訊息，保力賀會先進行語音辨識再回答。

## 8.4 AI 工具說明

保力賀 AI 會根據您的提問自動呼叫以下工具查詢即時資料：

工具	功能	說明
門診時刻表查詢	查詢醫師排班	顯示日期、時段、剩餘名額
掛號記錄查詢	查詢預約記錄	需已綁定身份
慢性處方箋查詢	查詢連續處方	需已綁定身份，姓名自動脫敏

## 9. 通知設定

您可以自行選擇要訂閱哪些公告分類的推播通知。

### 9.1 進入方式

從設定選單點選「通知設定」，開啟通知設定頁面。

## 9.2 訂閱規則

身份	可訂閱的分類
未綁定	無法使用此功能
民眾（虛擬健保卡綁定）	僅顯示公開分類
員工（員工綁定）	全部分類

## 9.3 訂閱操作

- 每個分類旁有一個開關切換按鈕
- 點選開關即可訂閱或取消訂閱
- 所有分類預設為「未訂閱」（opt-in 模式），需手動開啟

## 9.4 推播說明

公告優先級	推播行為
普通	僅推播給已訂閱該分類的使用者
重要	強制推播給所有已綁定員工（不論訂閱狀態）
緊急	強制推播給所有已綁定員工（不論訂閱狀態）

重要與緊急公告無法取消訂閱，所有員工皆會收到推播。

# 10. 員工專區

員工專區提供院內員工專屬功能，需先完成員工身份綁定。

## 10.1 員工身份綁定與 2FA

### 綁定步驟

1. 輸入「員工專區」或從設定選單進入
2. 輸入員工帳號密碼（院內 LDAP 帳號）
3. 系統透過 LDAP 驗證身份
4. 設定雙因子驗證（2FA）

5. 保存備援碼
6. 完成綁定

## 雙因子驗證 (2FA) 設定

員工綁定強制要求設定 2FA，確保帳號安全。

### 設定流程：

1. LDAP 驗證成功後，系統顯示 2FA 設定頁面
2. 開啟驗證 APP 掃描 QR Code
3. 輸入 APP 上顯示的 6 位數驗證碼
4. 系統驗證通過後顯示 10 組備援碼
5. 截圖或抄寫保存備援碼
6. 確認已保存，完成設定

### 支援的驗證 APP：

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- Authy
- 其他支援 TOTP 的 APP

項目	規格
驗證方式	TOTP（基於時間的一次性密碼）
驗證碼長度	6 位數字
驗證碼有效時間	30 秒

## 備援碼

項目	說明
數量	10 組
格式	xxxx-xxxx（8 位英數字）
使用限制	每組僅能使用一次
顯示時機	僅在設定完成時顯示一次

備援碼只會顯示一次，請務必保存。用完後請聯繫管理員重設 2FA。

## 進入員工專區

完成綁定後，每次進入員工專區需驗證身份：

1. 點選「員工專區」
2. 輸入 6 位數驗證碼，或備援碼（xxxx-xxxx 格式）
3. 驗證成功後進入

**驗證有效期：30 分鐘。** 驗證成功後 30 分鐘內可自由進出員工專區，超時需重新驗證。

## 2FA 被管理員重設後

管理員為您重設 2FA 後的操作流程：

1. 點選「員工專區」
2. 系統自動導向 2FA 設定頁面（非驗證頁面）
3. 使用驗證 APP 掃描新的 QR Code
4. 輸入新的 6 位數驗證碼
5. 保存新的備援碼（舊的已全部失效）
6. 完成設定，進入員工專區

**注意：** 重設後，舊的驗證碼與備援碼皆會失效。請在驗證 APP 中刪除舊的帳號設定，重新掃描新的 QR Code。

## 解除員工綁定

1. 進入「員工專區」
2. 點選「解除綁定」
3. 確認解除

**注意：** 解除綁定後 2FA 設定將一併清除，下次綁定需重新設定。

## 10.2 員工訂餐

員工可透過保力賀進行伙食訂餐，系統連接院內餐廳訂餐系統。

### 訂餐步驟

1. 進入員工專區並完成 2FA 驗證
2. 點選「我要訂餐」
3. 瀏覽本週或下週菜單

4. 點選想訂餐的餐點按鈕
5. 填寫訂餐資訊：
  - **送餐地點**：從下拉選單選擇
  - **訂餐數量**：1-10 份
  - **禁忌說明**：如有飲食禁忌可填寫
6. 確認訂餐

## 週選單導航

按鈕	功能
上一週	查看前一週菜單（不得早於今天）
下一週	查看後一週菜單

菜單以週一至週日為一個週期顯示。

## 訂餐規則

情況	能否訂餐
過去日期	不可
今日 8:30 前	可訂當日餐
今日 8:30 後	不可訂當日餐（可訂隔日起）
未來日期	可以

**訂餐截止時間：每日上午 8:30**

## 伙食種類

系統依員工類型自動判定：

員工類型	帳號特徵	伙食種類
軍職	帳號以 a 開頭	全伙
民聘僱	其他	臨時搭伙

## 查看與取消已訂餐

- 進入訂餐頁面時，上方會顯示今日及未來的已訂餐明細

- 點選已訂餐記錄中的「取消」即可取消
- 訂餐截止後（8:30 後）無法取消當日訂餐

## 10.3 最新消息（公告）

員工專區提供院內最新消息公告，採用卡片式呈現。

### 公告顯示

標示	說明
置頂（綠色標籤）	重要公告，固定顯示於最上方
分類標籤（彩色）	標示公告所屬分類
優先級標示	緊急/重要公告有特殊標記
發布時間	顯示公告發布日期
已讀/未讀	標示是否已閱讀

### 公告排序

1. 置頂公告優先顯示
2. 依發布時間由新到舊排列

### 公告分類

分類	顏色	用途
人事公告	藍色	人事異動、升遷、出勤相關
行政公告	綠色	行政事務通知
系統公告	橙色	系統維護、更新通知
活動公告	粉紅	院內活動、教育訓練
其他	灰色	其他類型公告

## 10.4 公告管理（管理者）

具有管理權限的員工可以建立、編輯和發布公告。

### 管理者權限

角色	權限範圍
管理員（資訊室 / 主任 / 主管）	管理所有分類的公告
分類主持人（Moderator）	管理指定分類的公告

### 公告生命週期

草稿（draft） --> 已發布（published） --> 已封存（archived）

1. **建立公告**：填寫標題、內容、選擇分類與優先級
2. **發布公告**：公告上線，可選擇是否同時發送 LINE 推播
3. **封存公告**：過期公告移至封存，不再顯示

### 公告欄位

欄位	說明
標題	公告標題
內容	公告詳細內容
分類	選擇公告分類
優先級	普通 / 重要 / 緊急
置頂	是否置頂顯示
推播通知	發布時是否發送 LINE 推播
過期時間	設定公告自動過期時間（選填）

### 推播接收者

公告類型	員工接收者	民眾接收者
普通公告	已訂閱該分類的員工	已訂閱且分類為公開的民眾

公告類型	員工接收者	民眾接收者
重要/緊急公告	所有已綁定員工（強制）	已訂閱且分類為公開的民眾

## 分類管理

管理員可對公告分類進行以下操作：

- 設定分類是否為公開（民眾可見）
- 新增/移除分類主持人（Moderator）
- 主持人可管理該分類下的所有公告

# 11. 隱私與安全

## 11.1 LIFF 安全架構

保力賀採用 LINE 的 LIFF（LINE Front-end Framework）架構，敏感操作不經過 LINE 伺服器：

**傳統 LINE Bot：** 使用者 <-> LINE 伺服器 <-> 醫院系統

**LIFF 架構（本系統）：** 使用者 <-> LIFF 頁面 <-> 醫院系統（資料不經過 LINE）

安全特點	說明
資料不經 LINE 伺服器	掛號、綁定等敏感操作透過 LIFF 直接與醫院 API 溝通
HTTPS 加密傳輸	所有 LIFF 頁面皆採用 HTTPS 加密
院內資料不外流	病歷、掛號等個資僅存於醫院系統
身份驗證分離	LINE 僅提供身份識別，實際驗證由醫院系統執行
符合醫療法規	設計符合醫療資訊安全規範要求

## 11.2 個資保護

- 虛擬健保卡綁定資料存放於院內伺服器，不上傳至 LINE 或雲端
- 慢性處方箋查詢結果自動脫敏：
  - 2 字姓名：王大 -> 王\*
  - 3 字姓名：王大明 -> 王\*明

- 4 字姓名：歐陽大明 -> 歐\*\*明
- AI 對話記錄 30 分鐘後重置，24 小時後自動清除
- 員工專區採雙因子驗證，30 分鐘自動過期

## 12. 常見問題

### 掛號相關

#### Q：為什麼顯示額滿？

該醫師名額已滿，建議：

- 選擇同科其他醫師
- 選擇其他日期或時段
- 隔日再試

#### Q：取消掛號後可以再掛回來嗎？

取消後名額不會釋出，無法再掛回同一時段。

#### Q：找不到想掛的科別？

該科目前沒有開放網路掛號，請洽詢現場掛號窗口。

### 綁定相關

#### Q：虛擬健保卡綁定失敗？

請確認：

- 身分證字號輸入正確
- 健保快易通 APP 已登入
- 在 APP 中確實完成授權（點選「同意」）
- QR Code 是否已逾時（約 5 分鐘有效）

#### Q：親友綁定需要對方同意嗎？

是的，所有驗證方式都需要對方的資料或授權配合。

**Q：可以綁定幾位親友？**

無數量限制，但同一會員不可重複綁定相同身分證或病歷號的親友。

## 保力賀 AI 相關

**Q：為什麼保力賀聽不懂追問？**

追問功能 30 分鐘內有效，超過請重新說明完整問題。

**Q：保力賀說查不到資料？**

可能原因：

- 尚未綁定虛擬健保卡（查掛號、處方需綁定）
- 查詢的醫師或科別名稱有誤
- 查詢的日期範圍內無排班資料

**Q：語音辨識不準確？**

建議在安靜環境下使用，盡量清楚發音。若辨識結果有誤，可改用文字輸入。

## 報到相關

**Q：為什麼無法報到？**

請確認：

- 已開啟手機定位功能
- 確實在醫院 500 公尺範圍內
- 已完成身份綁定
- 有當日有效的掛號記錄

## 員工相關

**Q：忘記 2FA 驗證碼怎麼辦？**

請使用備援碼登入。若備援碼也用完，請聯繫管理員重設 2FA。

### **Q：換手機後如何設定 2FA？**

方法一：請管理員重設 2FA，下次進入員工專區時重新設定。

方法二：解除綁定再重新綁定。

### **Q：管理員說已重設 2FA，為什麼還是無法登入？**

請確認：

- 開啟正確的驗證 APP
- 刪除舊的帳號設定，重新掃描新的 QR Code
- 如仍無法登入，請聯繫資訊室

### **Q：為什麼看不到訂餐按鈕？**

可能原因：

- 已過當日訂餐截止時間（8:30）
- 該日期已過
- 尚未開放訂餐

### **Q：如何修改已訂餐的內容？**

請先取消原訂餐，再重新訂餐。截止時間後無法取消當日訂餐。

## **聯絡我們**

- 服務專線：07-7496751
- 官方網站：<https://802.mnd.gov.tw>
- 資訊室：院內分機請洽總機
- 服務時間：週一至週五 08:00-17:00

# 版本資訊

項目	內容
文件版本	1.0
最後更新	2026-02-27
適用對象	一般民眾、院內員工、公告管理者