

台糖公司高雄區處102年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院96年7月23日院授研展字第09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會100年8月16日會研字第1002161217 號函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、經濟部102年1月14日經研字第10204500360號函頒修正之「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 四、經濟部國營事業委員會102年2月1日經國一字第10200014800號函。
- 五、公司102年2月5日秘客字第1020003715號函「提升服務品質執行計畫」

貳、計畫目標

為提升本區處為民服務品質，順應民意需求，導入創新服務方式，整合服務資源，讓民眾、顧客在資訊與服務流程的透明化，享有專業、便捷、舒適及高效率之服務。

參、實施對象

- 一、第一線服務部門：指日常業務直接、高頻率面對民眾及顧客提供服務之本區處各部門。
- 二、服務規劃部門：指運用統籌規劃服務作業、資源挹注或跨部門業務的流程整合、法令簡化等，實際協助第一線服務部門解決服務相關問題，提升為民服務品質之本區處幕僚部門及其他統籌規劃服務作業之相關部門。

肆、執行策略及方法

面向	執行策略	具體作法
<p>一、優質便民服務</p>	<p>(一)推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務</p>	<p>1.提升服務流程便捷性</p> <p>(1) 設置民眾查詢窗口，受理各項業務查詢。於總務課及花卉農園中心及糖博館課遊客服務中心各設置1處服務窗口，受理各項業務查詢。</p> <p>(2) 設置區處各部門配置圖，供洽公民眾辨識。</p> <p>(3) 在公司內控制度下簡化申辦流程，授權主管及落實代理人制度，迅速處理案件，減少檢附各類紙本、書表、證件之種類。縮短民眾等候時間。</p> <p>(4) 簡易受理信函及傳真申報案件。</p> <p>(5) 推動走動式服務，以增加便民措施。</p> <p>(6) 花卉農園中心及糖博館課設置導覽配置圖，供遊客辨識。</p> <p>(7) 減少申辦案件核章數目。</p>
	<p>2.提供案件處理情形流程透明度</p>	<p>(1) 提供承辦案件部門及電話等訊息，函發民眾時將主辦同仁之聯絡資訊，如電話、姓名，附記於公文資訊欄位上，以利民眾聯繫與洽辦。於本區處公文範本已設定應有格式。</p> <p>(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、現場查詢)。服務窗口電話：總務 07-5336195#215、花卉園區 07-6128473、糖博課 07-6113691</p> <p>(3) 將辦理案件標準處理流程公布於服務場所。如土地出租及出售處理流程圖。</p> <p>(4) 主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期之相關業務。</p> <p>(5) 提供案件申請人收件確認訊息。</p>
	<p>(二)營造機關為民服務專業、親切之良好形象</p>	<p>1.提升服務場所便利性</p> <p>(1) 進行環境(綠)美化，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p> <p>(2) 加強花卉農園中心及糖博館園區環境美化，提供遊客舒適遊樂空間。</p> <p>(3) 為利身障人士洽公，設置專用停車位，並協助身障人士順利前往洽辦業務。妥善規劃無障礙措施，定期檢測維護，以維使用者之安全。</p> <p>(4) 定期檢查各類公共硬體設施(如飲水機、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。每3個月辦理飲水機水質檢測1次，消防安全設備檢修每年辦理2次。</p> <p>(5) 確保服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，提供語言標示服務。</p> <p>(6) 提供洽公民眾書寫桌椅、文具、電話及影印服務等便民措施並提供免費上網措施。</p>

面向	執行策略		具體作法
			(7) 妥適規劃民眾洽公動線，以符合民眾使用習慣。
		2. 提高服務行為友善性與專業性	<p>(1) 重視洽公服務禮儀，現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，告知申辦標準作業程序等。民眾申辦資料不齊備採一次告知。</p> <p>(2) 提供民眾友善親和的服務，一次告知補正程序，強化同仁的服務態度。</p> <p>(3) 加強同仁各項業務訓練，服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度，針對業務內容之規劃作法及推展理念相互分享及學習，強化代理人制度，提升為民服務之專業品質。</p> <p>(4) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 4 個月至少測試 1 次，並公布禮貌測試結果。</p> <p>(5) 處理民眾客訴案件，由專人登錄列管，隨時掌控處理進度，並在 72 小時內將處理結果以電話、傳真或書面等方式，迅速回復當事人。</p> <p>(6) 辦理員工專業教育訓練班。</p> <p>(7) 建置民眾常問問題的 Q&A 題庫，且定期測試服務人員回答的正確性。</p>
		3. 確保服務行銷之有效性	<p>(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。</p> <p>(2) 辦理宣導活動時可配合發送相關文宣物品。</p> <p>(3) 運用社會資源或與企業、社會團體、社區等結合辦理活動，進行業務宣導。</p> <p>(4) 提供園區場地，不定期配合地方政府、人民團體等舉辦節慶活動。</p> <p>(5) 於區處公佈欄張貼各項業務宣導及最新相關訊息。</p>
(三) 重視顧客關係，提升	1. 提高民眾滿意度		辦理區處整體服務滿意度問卷調查（調查項目包含洽公環境、洽公服務禮儀等），針對調查滿意度低的項目分析檢討，並提出改善服務措施且確實執行。

面向	執行策略		具體作法
	民眾滿意度	2. 有效且及時處理民眾之意見	(1) 訂定客訴處理及新聞輿情處理機制標準作業程序。 (2) 民眾陳情投訴案件於規定時間內處理完成，並予以回復。 (3) 設置民眾意見箱，及時處理民眾反映意見，並後續追蹤處理，定期檢討改善。 (4) 對於現場民眾反應意見，由各主管會同相關同仁迅速處理，並適時檢討改善。必須於 72 小時內處理完畢。
二、資訊流通服務	(一) 強化資訊提供與索務，確保民眾的權利與資訊使用權	1. 檢視資訊公開之適切性	(1) 公司網站(頁)設置主動公開資訊專區，並依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於網站(頁)。相關資訊並公開台糖全球資訊網。 (2) 公司網站(頁)公開服務措施、公司文宣品、常見問答集 (FAQ)、公司活動及服務消息等訊息。
		2. 檢討資訊內容之有效性	(1) 網站(頁)資料由專人定期更新，並確實執行。 (2) 網站(頁)資料應定期檢視、維護，如有增修隨時予以更新，確保資訊公佈正確性。有關資料公佈於台糖全球資訊網—認識台糖—組織架構—高雄區處。 (3) 網站(頁)引用他人資料時，標明來源出處或版權，並提供連結。 (4) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。
		3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	(1) 公司網站(頁)資訊提供檢索功能，如關鍵字、分類檢索等搜尋服務。 (2) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。有關資料公佈於台糖全球資訊網—認識台糖—組織架構—高雄區處。
	(二) 推廣網路申辦電子參與，提供	1. 擴展線上服務量能	(1) 提供線上服務，提供資產公告及各項地上權租賃業務資料，供使用者從網站查詢。於台糖全球資訊網提供租賃表單、園區 DM 供下載，省去民眾舟車勞頓之不便。 (2) 資料維護人員定期檢視各項服務之必要性與合宜性。 (3) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。

面向	執行策略		具體作法
	友善網路服務，促進網路溝通	2. 增加電子參與之多樣性	<p>(1) 公司網站（頁）提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。如公司客服系統供民眾反映意見及回應。</p> <p>(2) 電子參與途徑如：首長信箱、留言版信箱等。</p> <p>(3) 納入 web 2.0 電子參與（如 face book、youtube、twitter 等社群網路服務）。</p>
三、創新加值服務	建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能	1. 提出有價值的創新服務	<p>(1) 跨機關整合：如主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(2) 服務流程便捷：加強電話、網路查詢業務及簡化申請流程。</p> <p>(3) 服務項目改造：強化人員主動服務、提供案件資訊透明化。</p> <p>(4) 服務方法創新：強化民眾線上服務需求，增加行動化服務及電子參與途徑。</p> <p>(5) 服務評價回饋：調查民眾接受服務意見，檢討業務流程改善。</p> <p>(6) 其他創新服務樣態。</p>
		2. 延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	<p>(1) 鼓勵各部門將創意服務措施納為部門標準服務。</p> <p>(2) 不定期檢討各項創意服務措施並提出改善。</p> <p>(3) 考量推動跨單位或民間合作服務。與市政府、各社區團體結合辦理活動。</p> <p>(4) 對外營業部門為提高服務品質，假日員工輪流排班服務遊客。</p>
		3. 落實組織內部創新機制	建立組織內部創新提案機制與常態性持續運作。

伍、實施步驟

- 一、本區處應於每年 12 月 31 日前依據公司「提升服務品質實施計畫」規定，研訂次年度提升服務品質執行計畫，每年 1 月 31 日前簽報公司完成當年度執行計畫審定。
- 二、本區處依據公司訂定之年度提升服務品質執行計畫，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性等自訂區處年度提升服務品質

執行計畫；內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。每年2月底前簽報公司完成當年度執行計畫審定，並將計畫公開於網站及服務場所。

三、研訂年度執行計畫時應盡可能具體明確，以量化方式呈現，開創更有創意、特色的服務作為。

陸、考核作業

一、平時查核：本區處應自行查核所屬提升服務品質工作辦理情形，並督導改進，經濟部及本公司業務督導單位秘書處得不定期派員實地查核，其作業方式如下：

(一) 自行考核

- 1.本區處依所擬之執行計畫，配合行政院研考會頒定「政府服務品質獎評獎實施計畫」，於上、下半年度自行實施考核各1次，評核項目內容為：服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與、提供創新（意）服務情形等6項（附表1）。
- 2.本區處於102年7月5日（上半年度）及103年1月5日（下半年度）前，將相關評核結果（附表2）送公司備查，並公開於網站。

(二) 不定期考核

- 1.考核方式：由經濟部或本公司秘書處不定期派員進行實地查核。
- 2.考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
- 3.考核結果：經濟部及秘書處不定期考核結果將函知受考區處，受考區處請於函到1個月內就應改進事項辦理情形函報秘書處。另本公司秘書處需於收到經濟部考核結果函後，2個月內督導所屬，就應改進事項辦理情形報部。

二、年度查核：結合「政府服務品質獎」評獎作業，經濟部將組成初評小組，遴選績優單位推薦參選「政府服務品質獎」。

(一) 參獎單位：經濟部如指定本公司參選，由秘書處擇優指定代表本公司參選之區處依據「政府服務品質獎評獎實施計畫」辦理。

(二) 評核日期：配合經濟部推薦參獎作業時程辦理。

柒、獎勵方式

一、自行考核敘獎原則：

本區處得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；考核結果改進情形，廣為宣導。

二、參與「政府服務品質獎」敘獎原則：

- (一) 獲頒「政府服務品質獎」區處：主要承辦人員記大功 1 次；區處經理及其他有功人員、輔導有功人員最高記功 1 次。
- (二) 獲頒(獎狀)入圍實地訪查區處：主要承辦人員記功 1 次；區處經理及其他有功人員、輔導有功人員最高嘉獎 2 次。
- (三) 經經濟部薦送參選惟未入圍區處：主要承辦人員嘉獎 2 次；區處經理及其他有功人員、輔導有功人員最高嘉獎 1 次。
- (四) 參獎單位得依本公司相關獎懲規定提報敘獎。
- (五) 公司輔導有功人員嘉獎 1 次。
- (六) 同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附表 1

台糖公司高雄 區處 102 年度 提升服務品質執行計畫評核項目及配分表

製表日期：

評核面向	評核項目	評核指標	次評核指標
優質便民 服務 (600 分)	服務流程 (280 分)	服務流程便捷性 (180 分)	1. 單一窗口服務全功能程度 (60 分)
			2. 申辦案件流程簡化程度 (60 分)
			3. 申辦案件書表減量程度 (60 分)
		服務流程透明度 (100 分)	1. 案件處理流程查詢公開程度 (60 分)
			2. 案件處理流程主動回應程度 (40 分)
	機關形象 (170 分)	服務場所便利性 (50 分)	洽公環境適切程度 (50 分)
		服務行為友善性 與專業性 (90 分)	1. 服務親和程度 (40 分)
			2. 服務可勝任程度 (50 分)
	服務行銷有效性 (30 分)	施政宣導有效程度 (30 分)	
	顧客關係 (150 分)	民眾滿意度 (80 分)	機關服務滿意度 (80 分)
民眾意見處理有 效性 (70 分)		民眾意見回應與改善程度 (70 分)	
資訊流通 服務 (200 分)	資訊提供及 檢索服務 (100 分)	資訊公開適切性 與內容有效性 (60 分)	公開法令、政策、服務資訊程度、內容 正確程度及網站符合無障礙規範 (60 分)
		資訊檢索完整性 與便捷性 (40 分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度 (40 分)
	線上服務及 電子參與 (100 分)	線上服務量能擴 展性 (50 分)	線上服務提供及使用情形 (50 分)
		電子參與多樣性 (50 分)	電子參與多元程度 (50 分)
創新增值 服務 (200 分)	提供創新服 務情形 (200 分)	有價值的創新服務 (150 分)	
		創新服務標竿學習效益 (30 分)	
		組織內部創新機制 (20 分)	

附表 2

台糖公司 高雄 區處 102 年度
提升服務品質執行計畫自行考核結果統計表

製表日期：

評核面向	評核項目	得分	總分
優質便民 服務 (600 分)	服務流程 (280 分)		
	機關形象 (170 分)		
	顧客關係 (150 分)		
資訊流通 服務 (200 分)	資訊提供及檢索服務 (100 分)		
	線上服務及電子參與 (100 分)		
創新增值 服務 (200 分)	提供創新服務情形 (200 分)		