

台糖公司高雄區處 103 年度提升服務品質執行績效與成果

面向	執行策略	執行績效與成果
<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. 單一窗口：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 綜合經營課、糖業博物館：設置單一窗口全功能比例 100%，提供包含遊客資詢、服務、遊客意見處理等，滿足遊客需求。</li> <li>● 103 年 1 月~11 月綜合經營課小火車載客人數約 32,258 人、烤肉人數約 88 萬人，糖博館入員人數約 559,281 人。</li> <li>● 楠梓學苑：設置單一窗口全功能比例 100%，提供住宿學生、民眾訂房、咨詢、意見處理等需求。</li> <li>● 區處 3 樓辦公室：設置服務台便利民眾洽公查詢，電話查詢、現場查詢查詢等管道</li> </ul> <p>2. 部門配置圖：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為方便洽公民眾及遊客辨識，於各辦公室設置部門配置圖及各園區導覽圖。</li> </ul> <p>3. 簡化申辦流程：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 花卉農園中心：持續推動網路菜單下載服務及採電話預約即可完成訂位作業，減少民眾往返時間，有效簡化原來的申請流程及減少紙本、書表，達到紙張減量及便民服務效益。</li> <li>● 糖業博物館：導覽解說服務、專業攝影、辦理活動等以電話預約，方便民眾申請。</li> <li>● 楠梓學苑：網站租金、房間參考表方便學生、民眾查詢。</li> <li>● 工程課：工程採購於公告中提供承包廠商電子領標，電子領標數共有 33 件，現場領標數為 0 件。</li> <li>● 總務課：推廣會議室線上申請作業，使用率達 80 %，年底前達 100% 目標，提升效率及節能</li> </ul>

			<p>減碳。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有機股： 為減少廠商及客戶的等待時間，評估後增設 1 線外線號碼(07-6141652)以方便客戶聯繫。</li> </ul> <p>4. 簡易受理信函及傳真申報案件：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 102 年 6 月~103 年 6 月： 本區處土地承租戶可採郵局劃撥、銀行轉帳匯款計有 4,818 件。</li> </ul> <p>5. 走動服務： 為節省承租戶來往換約時間，本處資產巡查人員以走動服務方式，前往村里辦公室直接辦理換約之便民措施，計有 177 件(高資課:154 件、旗資課:23 件)。</p>
		<p>2. 提供案件處理情形流程透明度</p>	<p>1. 花卉農園中心： 在 facebook 提供案件承辦資訊種類、預定查詢管道。</p> <p>2. 糖業博物館： 在台糖官方網頁上的公開資訊中，公告橋頭糖廠園區內的土地及房舍招標承租的詳細資訊。</p> <p>3. 區處： 公文函件上提供承辦部門及電話等訊息，以利民眾聯繫與洽辦。</p> <p>4. 楠梓學苑： 網站租金、房間參考表方便學生、民眾查詢。</p> <p>5. 有機作物股：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辦公室設置白板，依日期登錄出貨客戶名稱及品項數量，讓業務相關人員清楚了解作業進度，提高服務效率與正確性</li> <li>● 訂出貨聯絡及帳務處理均由專人負責，使客戶能隨時詢問了解出貨內容、進度及對帳，獲得清晰正確的答覆，遇有客訴問題亦能立即反應，加速補償或換貨速度。</li> </ul> <p>6. 資產課：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 土地出租、出售作業流程圖公布於辦公場所。</li> <li>● 主動提醒租賃、繳費期限前以公文方式通知承租戶繳納，計有 305 件(高資課:282 案、旗資課: 23 件)。</li> </ul>

			<p>7. 糖業博物館： 針對民眾或遊客的意見反應，若直接在園區社群網站(facebook)留言版留言或 mail 至信箱，將有專人每日於網站負責回應，快速讓遊客知道處理進度及相關訊息。</p> <p>8. 提供案件申請人收件確認訊息，且有訂定處理案件超過標準作業時間主動要告知申請人機制（電話通知）。</p>
	<p>(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象及重視顧客關係，提升顧客滿意度</p>	<p>1. 洽公環境及服務行為</p>	<p>1. 糖業博物館、花卉農園中心及辦公室全面：禁菸、綠美化，提供民眾舒適、整潔之洽公場所。</p> <p>2. 糖業博物館、花卉農園中心及區處辦公室：公共設施座椅、盥洗室、哺集乳室(飲水機、冰箱、桌椅、床等提供嬰兒安全舒適的哺集乳空間)。</p> <p>3. 糖業博物館、花卉農園中心、旗山辦公室：設有無障礙步道、專用停車位及廁所等措施，以服務身障人士。</p> <p>4. 糖業博物館、花卉農園中心、楠梓學苑及區處辦公室：  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲水機水質每3個月送檢1次，消防安全設備檢修每年辦理2次，辦公室大樓每2年結構安全檢查1次等。</li> <li>● 各類公共硬體設施做定期檢查確保設施品質，檢查結果都合格，若有不符規定立即改善，以確保建物人員安全。</li> </ul> </p> <p>5. 楠梓學苑： 成立查核小組每季辦理房屋暨設施管理維護情形檢查。</p> <p>6. 各辦公室： 設置平面圖及部門標示牌，以利民眾洽公。</p> <p>7. 糖業博物館、花卉農園中心： 豎立園區據點看版、指引標示牌(含英語)，方便國人及外籍人士辨識。</p> <p>8. 園區服務台： 設置書寫桌椅、文具、電話及影印服務等便民措施。</p> <p>9. 糖業博物館、區處辦公室： 設有免費無線網路等供民眾使用。</p>

		<p>楠梓學苑： 房間設有網路連線免費上網</p> <p>10. 糖業博物館、花卉農園中心： 遊客及洽公業務民眾設有專人解說，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。</p> <p>11. 人資課： 加強專業訓練，由各部門每年度依專業需求擬訂年度訓練計畫，提升為民服務之專業品質，103 年度訓練畫計 56 班 1,389 人。</p> <p>12. 綜合經營課： 每月至少測試同仁電話禮貌 1 次。</p> <p>13. 人力資源課： 辦理員工工作考量表 220 人。</p> <p>14. 民眾客訴案件，由總務課專人登錄列管，103.1~11 月份計有 57 件，建議案有 6 件、客訴案有 52 件，隨時掌控處理進度，都能於 72 小時內回復當事人。</p> <p>15. 綜合經營課、糖業博物館、資產課、土開課： 建制 Q&amp;A 題庫提供服務人員回答正確性。</p>
	2. 確保服務行銷之有效性	<p>1. 高雄花卉農園中心： 自行設計<u>文宣行銷推廣服務理念</u>、建置網站、face book 分享粉絲專區做業務宣導。</p> <p>2. 本區處： 103 年 7 月 22 日捐書到偏鄉公益捐贈活動。</p> <p>3. 花卉農園中心： 102 年 7 月~103 年 6 月底止計有 211 個機關團體蒞臨辦理活動，進行業務宣導。</p> <p>4. 糖業博物館： 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. 區處、旗資課： 設置公佈欄張貼各項業務宣導相關訊息。</p>
	3. 提高顧客滿	<p>1. 民眾客訴案件，由總務課專人登錄列管，103.1~11 月份建議有 6 件、客訴有 52 件，隨</p>

意度

時掌控處理進度，都能於 72 小時內回復當事人。

2. 客訴案件於 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。
3. 總務課、農場課、糖業博物館、綜合經營課均有做問卷調查來發現解決顧客問題，提高客戶滿意度。

● 總務課:

103.1~11 月份顧客滿意度調查計有 147 份，還算滿意以上有 139 人、不太滿意 1 人、不知道 1 人。

高雄區處顧客滿意度分析表 103 (1-11 月)

區 分	調 查 結 果				
	很 滿 意	還 算 滿 意	不 太 滿 意	很 不 滿 意	不 知 道 無 意 見
服務態度	6	15		0	0
服務設施及空間設計	1	20		0	0
引導指標或動線安排	2	19		0	0
環境整潔及其美化	10	10		0	1
解說人員之服務	6	14		0	1
廁所清潔程度	5	14	1	0	1
提供之無障礙設施	4	13		0	1
其他建議事項	0	0		0	0
總 計	34	105	1	0	7

● 糖業博物館:

問卷調查 103 年度調查 77 人各項滿意度在 79%以上。

台糖公司高雄區處糖業博物館103年度滿意度問卷分析表

項次	1. 服務態度、儀容、穿著作風			2. 服務設施及空間設計			3. 引導指標或動線安排			4. 環境整潔及其美化			5. 解說人員服務			6. 廁所清潔程度			7. 提供之無障礙設施		
	滿意	還算滿意	不太滿意	滿意	還算滿意	不太滿意	滿意	還算滿意	不太滿意	滿意	還算滿意	不太滿意	滿意	還算滿意	不太滿意	滿意	還算滿意	不太滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
101	6	1		5	1		5	2		1	1	1	6			1	2	1			
102	4	3		6	1		5	2		6	1		7	1		5	2				
103	7	2		4	2		5	1		4	1		4	2		5	2				
104	4	3		5	2		3	2		5	1		3	3		4	2				
105	6	1		4	2		4	2		4	2		4	2		4	2				
106	5	2		4	2		4	2		5	1		4	2		3	2				
107	4	3		5	2		3	2		3	2		2	3		5	2				
108	6	1		4	2		3	2		3	2		3	2		3	2				
109	5	2		5	2		4	2		4	2		4	2		5	2				
110	4	3		4	2		3	2		6	1		3	2		3	2				
111	5	2		5	2		4	2		4	2		4	2		5	2				
112	4	3		4	2		3	2		6	1		3	2		3	2				
113	5	2		5	2		4	2		4	2		4	2		5	2				
合計	59	25		55	20		39	15		41	20		47	20		40	20				

● 綜合經營課:103 年度問卷調查計有 209 人。

4. 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. 總務課:  
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

			<p>式，迅速回復當事人。</p> <p>3. 花卉農園中心及糖業博物館： 每日排定值班人員專人負責處理遊客意見。</p> <p>4. 處本部： ● 接獲民眾陳情，立即通知承辦部門辦理。 ● 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。</p> <p>5. 花卉農園中心、糖業博物館： 建置 face book 網路留言版服務，每日有專人負責回覆遊客意見。</p> <p>6. 花卉農園中心、糖業博物館： 現場均有專人駐點於服務中心，處理遊客現場問題，立即回覆與解決，並適時檢討改善，提高遊客整體滿意度。</p>
二、資訊流通服務	(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權	1. 檢視資訊公開之適切性與內容之有效性	<p>1. 於公司網站(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。</p> <p>2. 公開資訊： 問卷調查表、客戶意見調查表、意見問題 Q&amp;A、土地承租(售)申請書、土地或設定地上權審核作業流程圖。</p> <p>3. 於公司網站(頁)： 公開服務措施、文宣品、常見問答集 (Q&amp;A)、公司活動及服務消息等訊息。</p> <p>4. 區處辦公室、綜合經營課、糖業博物館有專人維護及更新。</p>
		2. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	1. 提供與電子化政府入口網 My E Gov 連結服務
	(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路	1. 線上服務量能擴展性	<p>1. 區處辦公室、綜合經營課、糖業博物館、楠梓學苑設有專人維護及更新。</p> <p>2. 於公司網站留各部門聯絡及傳真電話即時回應。</p>
		2. 增加電子參	1. 於公司網站提供本區處簡介及區處各部門業務查詢：

	溝通	與之多樣性	<p>2. 務查詢資料:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 土地出租(提供設定地上權、短期出租、基地標租等)及出售業務。</li> <li>● 合建開發、市地開發、學生宿舍租賃。</li> <li>● 營繕工程、採購發包及履約管理。</li> <li>● 農地租賃管理、景觀植栽產銷、農場自營作物及平地造林、環保林園等其他業務。</li> </ul> <p>3. 高雄花卉農園中心:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自行設計文宣行銷推廣服務理念、建置網站、face book 分享粉絲專區做業務宣導(導覽解說、出租、自營業務、文化資產維護等)。</li> <li>● 103 年度計有 1,088 人次。</li> </ul> <p>4. 糖業博物館:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務經營(導覽解說、出租、自營業務、文化資產維護等)。</li> <li>● 針對民眾或遊客的意見反應，若直接在園區社群網站(facebook)留言版留言或 mail 至信箱，將有專人每日於網站負責回應，快速讓遊客知道處理進度及相關訊息。</li> <li>● 103.01~11 月點閱人數有 742 人。</li> </ul> <p>5. 電子參與途徑:如首長信箱、留言版信箱等。</p> <p>6. 公司主網頁的留言板。</p>
三、創新 增值 服務	建構有價值的創意的服務，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. 活化資產(古蹟本體)，創新價值 於古蹟本體內部有效引進各類藝文展覽，展現資產活化運用的優良典範，擺脫民眾對於公務部門古板僵化舊印象，同時也吸引更多人潮。</p> <p>2. 多元內容，專業服務 透過設施設備的更新與強化，成為北高雄地區企業辦理員工家庭日的優先選擇場地，也吸引許多學術機關與機關團體前來辦理交誼活動，除提供遊客更多元的活動外也逐步帶來新的人潮。</p>
		2. 延續有價值的創新服務措施及標竿學習推動	<p>1. 因應自行車運動風氣盛行，園區也設置完整的自行車道讓遊客可前來運動休憩(搭乘捷運可人車共乘)，車道可連結至台糖花卉農園中心。</p> <p>2. 橋頭糖廠為台灣第一座新式製糖工廠，各項元素皆保存完好，頗能反映自日治至民國等不同時期之文化代表，深具文化景觀價值，園區總面積約 25.9 公頃，其中 23 公頃範圍於 97 年</p>

			<p>間，高雄縣政府依文化資產保留法第54條登錄為「橋仔頭糖廠文化景觀保存區」，申請為環境教育場所。</p> <p>3. 因應近期發生多起食安事件及食品安全衛生管理法之修訂，確保本區處所生產冰品符合食品安全衛生管理法之高標準，全面清查冰品原料及添加物，將所有冰品全面升級、提高品管、更新包裝於103年7月1日重新上市，讓消費者吃得安心。</p> <p>4. 視障工作環境改善。</p>
		<p>3. 落實組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>1. 員工提案7件。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立傳票及發票電子化作業。</li> <li>● 苦瓜園內訴飼養土雞。</li> <li>● 地上權轉讓時之保證人範圍及保證期間之再檢討。</li> <li>● 辦公室門口增設跑馬燈。</li> <li>● 各農場耕區巡視用機車購置。</li> <li>● 平地造林除草機(耕引機外掛式)購置。</li> <li>● 海葡萄養殖。</li> </ul>

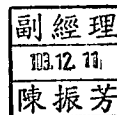
經辦：



課長：



副經理：



經理：

