

台糖公司高雄區處104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、行政院國家發展委員會103年8月21日發社字第1031301420 號函頒修正之「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、經濟部103年8月26日經研字第10300651310號函修正之「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 四、104年2月10日秘客字第1040003838號函「台糖公司104年度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，讓民眾在資訊與服務流程的透明化，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

第一線服務單位：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之本區處各部門。

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)設置民眾服務窗口，受理各項業務辦理及諮詢。</p> <p>(2)行政大樓設置各樓部門配置圖，供洽公民眾辨識。</p> <p>(3)在公司內控制度下簡化申辦流程，迅速處理案件，減少檢附各類紙本、書表、證件之種類。</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)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)提供承辦案件單位及電話等訊息，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。</p> <p>(2)提供案件處理查詢管道（含電話、現場查詢）。</p> <p>(3)將辦理案件標準處理流程公布於服務場所及公司網頁。</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；且有訂定處理案件超過標準作業時間主要告知申請人機制。</p>

面向	執行策略	具體作法
<p>一、優質便民服務</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. 提升機關形象</p>	<p>(1) 進行環境美(綠)化，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p> <p>(2) 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>(3) 定期檢查各類公共硬體設施(如飲水機、座椅、盥洗室、哺集乳室等)，確保設施品質。</p> <p>(4) 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>(5) 提供洽公民眾書寫桌椅、文具、電話及影印服務等便民措施。</p> <p>(6) 提供免費無線上網設施。</p> <p>(7) 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。</p> <p>(8) 提供民眾友善親和的服務，一次告知補正程序，並辦理相關服務禮儀教育訓練，強化同仁的服務態度。</p> <p>(9) 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>(10) 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>(11) 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>(12) 辦理員工專業教育訓練班。</p> <p>(13) 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> <p>(14) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。</p> <p>(15) 辦理宣導活動時可配合發送相關文宣物品，透過多元化的傳播管道進行宣傳。</p> <p>(16) 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>

面向	執行策略		具體作法
			<p>(17)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>(18)各區處公佈欄張貼各項業務宣導相關訊息。</p>
		2. 提高顧客滿意情形	<p>(1)各部門整體服務滿意度問卷調查(調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等),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。</p> <p>(2)針對內部同仁進行滿意度調查。</p> <p>(3)訂定客訴處理及新聞輿情處理機制標準作業程序,且定期進行演練及檢討,並提供協談諮商服務。</p> <p>(4)民眾陳情投訴案件於規定時間內處理完成,並予以回復。</p> <p>(5)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>(6)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。</p>

面向	執行策略	具體作法
二、資訊網路服務	(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	<p>1. 檢視資訊公開適切性與內容有效性</p> <p>(1) 公司網站(頁)應設置「主動公開資訊」專區，並依據「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之單位相關資訊為主。</p> <p>(2) 公司網站(頁)應主動公開相關服務措施、常見問答集(FAQ)、公司活動及服務訊息、公司文宣品、公司出版品等與民眾相關之重要資訊。</p> <p>(3) 網站(頁)資訊應定期檢查與更新，避免有明顯錯誤及過期資訊，確保資訊公佈正確性。</p> <p>(4) 網站(頁)資訊標題應與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確。</p> <p>(5) 網站(頁)引用他人資料時，應標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(6) 網站(頁)應訂定資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。</p>
		<p>2. 提升資訊檢索完整性與便捷性</p> <p>(1) 公司網站資訊提供檢索功能包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。</p> <p>(2) 提供與電子化政府入口網 My E Gov 連結服務。</p> <p>(3) 網站應提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。另提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。</p> <p>(4) 網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>
	(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	<p>1. 線上服務量能擴展性</p> <p>(1) 線上服務包括提供民眾服務申辦。單位提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目，如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。</p> <p>(2) 資料維護人員應定期檢視各項服務之必要性與合宜性。</p> <p>(3) 線上服務量能之績效展現方式：列舉線上服務項目及創新作為；提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例；提出線上服務項目數成長情形；提出民眾使用線上服務成長情形；上開成長情形可用成長率來佐證績效。</p> <p>(4) 提供線上服務需注意使用者隱私權保護措施。</p>

面向	執行策略	具體作法
	2. 增加電子參與多樣性	<p>(1) 公司網站(頁)提供多種電子參與途徑，並定期與民眾互動及回應。</p> <p>(2) 電子參與途徑包括：</p> <p>a. 提供民眾意見反映及討論區(如首長信箱、留言板、民意論壇、專業論壇…)等基本服務。</p> <p>b. 另視業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等)等進階服務。</p>

面向	執行策略	具體作法	
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)不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。</p> <p>(2)臨櫃服務一次 OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(3)專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務，由部門內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>(4)跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。</p> <p>(5)公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>(6)其他創新服務樣態。</p>
		2. 延續有價 值的創新 服務措施 及標竿學 習推動	創新服務標竿學習效益。
		3. 落實組織 內部創新 機制及運 作情形	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、本區處每年依據公司「提升服務品質實施計畫」規定，研訂年度「提升服務品質執行計畫」，陳報經理核示後送公司審定。
- 二、本區處以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性等，訂定本區處年度提升服務品質執行計畫；其內容包括計畫依據、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。於每年2月底前陳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：本區處依「年度提升服務品質執行計畫」自行查核各部門提升服務品質工作辦理情形，並督導改進，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104年7月5日（上半年度）及105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：本區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、標準及本區處「提升服務品質執行計畫」內容進行考核。
3. 考核結果：不定期考核結果將通知受考部門，受考部門應於通知1個月內，就改進事項辦理情形簽報本區處。

- 二、年度查核：由公司結合「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敘獎；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：主要承辦人員記功1次；區處經理及其他有功人員最高嘉獎2次。
- (二) 獲頒（獎狀）入圍實地訪查區：主要承辦人員嘉獎2次；區處經理及其他有功人員最高嘉獎1次。
- (三) 經濟部薦送參選惟未入圍區處：主要承辦人員嘉獎1次；區處經理及其他有功人員最高嘉獎1次。
- (四) 參獎單位得依本公司「從業人員平時暨專案考核作業要點」有關規定，依權責辦理敘獎事宜。
- (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 104 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	評核重點	
優質便民 服務 (400 分)	服務流程 (200 分)	服務流程便捷性 (120 分)	1. 單一窗口服務全功能程度 2. 申辦案件流程簡化程度	
		服務流程透明度 (80 分)	1. 案件處理流程查詢公開程度 2. 案件處理流程主動回應程度	
	機關形象及 顧客關係 (200 分)	機關形象 (100 分)		1. 服務設施合宜程度 2. 服務行為友善性及專業度 3. 服務行銷有效程度
			顧客滿意情形 100 分)	1. 機關服務滿意度 2. 民眾意見回應與改善程度
資訊流通 服務 (300 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)	資訊公開程度及內容正確度	
		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	
	線上服務及 電子參與 (200 分)	線上服務量能擴展 性(100 分)	線上服務提供及使用情形	
		電子參與多樣性 (100 分)	電子參與多元程度及互動回應情形	
創新增值 服務 (300 分)	提供創新服 務情形 (300 分)	有價值的創新服務(200 分)		
		創新服務標竿學習效益(60 分)		
		組織內部創新機制及運作情形(40 分)		

附表 2

台糖公司高雄區處區處 104 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 (400 分)	服務流程 (200 分)		
	機關形象及顧客關係 (200 分)		
資訊流通 服務 (300 分)	資訊提供及檢索服務 (100 分)		
	線上服務及電子參與 (200 分)		
創新增值 服務 (300 分)	提供創新服務情形 (300 分)		

