

台糖公司高雄區處 113 年全年
提升服務效能執行績效與成果

製表日期：113.1.7

面 向	評核項目		具體作法與成果
一、基礎服務	(一) 服務一致 及正確性	1. 訂定申辦業務 標準作業流程	件數：0 【秘書處提醒】應國營司指示，本項評核項目所擬執行計畫之「持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化」具體執行方法，請各區處填報成果時應提供本年度實際有新增或優化之申辦項目或表單，並請簡述效益。
		2. 提升服務及時 性	(1)簡化受理臨櫃、信函、電話、E-mail及傳真申辦之案件。 甲. 臨櫃辦理服務 ● 資產業務、綜經課、園鐵課花卉農園中心、台糖楠梓學苑社宅(24小時專人服務)設有服務台，直接受理民眾申辦業務及諮詢。 乙. 電話預約辦理 ● 園鐵課：烤肉區、煙薰區及搭乘五分車電話預約件數： 688件。 網路預約件數：38件。 (2)推動走動式服務。 資產及農場部門主動至民眾家中或附近辦理之便民措施計 508 件。
		3. 提高服務人員 專業度	(1)教育訓練 ● 辦理同仁各項提升業務、服務品質之教育訓練計32班1,008人。 ● 園鐵課為提高五分車從業人員

			素質、增加知識，五分車內燃機駕駛、乘務人員、站務人員每3年皆定期測驗考試，以提高五分車行駛及乘客安全。 (2)訓練成果評估 員工教育訓練課程結束後，主辦部門評估訓練成果，評估方式有筆試、口試、實務操作或部門主管考核等方式，至外部訓練以心得報告、證照、結業證書等方式評估成效。
	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	(1)規劃並進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾洽公的合宜服務環境。 ● 製糖工廠環境改善。 ● 橋頭廠區：設置裝置藝術，利用工廠廢棄機械零件組合製成鐵件藝術品及兒童遊憩設施，美化園區景觀，提供遊客觀賞及遊憩場所。 ● 園區及各部門辦公室周圍環境美（綠）化。 (2)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，且提供雙語（或多語）標示服務。 ● 為方便洽公民眾及遊客辨識，於橋頭廠區、花卉農園中心設置部門配置圖、標示圖及園區配置導覽圖、地面引導指示等，並提供中英雙語標示及QR-Code。 ● 導入自動化科技導引設施：園區景點及設施簡介。 (3)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 ● 設置無障礙措施(專用停車格、身障坡道、廁所。

		(4)定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室、哺集乳室等），確保設施品質。 ● 設有哺集乳室，內有床、開飲機、冰箱、增設拉簾等設備，提供嬰兒安全舒適的哺乳空間。 ● 提供硬體設施：（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等）。 ● 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。 ● 五分車內燃機車定期檢查。 (5)提供各種申辦書表及填寫範例。 ● 資產部門於洽公場所提供土地承租期購)申辦書表及填寫範例。 (6)全員參與登革熱防疫作業。 (7)設置醫務室，服務人數有105人。 (8)設置6處AED。 (9)橋頭廠區、旗山廠區、花卉農園中心通過高雄市政府 CPR+AED 安心場所認證。
	2. 提高網站使用 便利性	(1)網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 ● 為服務民眾方便上網查詢，於109年9月重新改版為「台糖公司全球資訊網高雄區處(http://taisugar.com./KOB/index.aspx)」，提供全新之查詢服務，網站設計以民眾使用為導向，版面配置設有六大主題(訊息快報、高雄區處介紹、業務資訊、參觀導覽、便民服務、政府公開資訊)分類檢索方便瀏覽、查詢。(改版累計瀏覽

			人數:318,071次) ● 網站設計採用響應式網頁(RWD)設計，全站以單欄式設計符合行動化服務，使用各種裝置如電腦、平板、手機都能夠得到最佳版面效果。 (2)提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 ● 網站分類檢索項目有主題分類、施政分類及服務分類等3種架構，方便民眾依使用目的進行檢索查詢閱讀。 (3)確保網站內容的正確性及有效連結。 ● 網站提供多元及便利之資訊檢索服務，確保網站內容的正確性及有效性。 (4)資訊標示配合電子化政府入口網MyEGov提供分類檢索服務。 ● 網站設置為方便民眾快速查詢，提供分類查詢功能，配合電子化政府入口網MyEGov提供分類檢索服務。 (5)網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。 ● 網站分類檢索項目有主題分類、施政分類及服務分類等3種架構，方便民眾依使用目的進行檢索查詢閱讀。 (6)提供免費無線上網設施。 ● 本區處為方便遊客隨時上網查詢，設置有免費無線上網設施，供民眾免費使用，在明顯處貼標示(台糖展售中心、糖業博物館服務中心)及各部門室都
--	--	--	---

			有裝設無線WIFI，供遊客及洽公民眾使用。 (7)定期更新網頁資訊。 為維護網站資料內容之正確性及即時性，網站資料由各部門指派名專責人員，隨時維護及更新。
		3. 提高服務行為友善性	(1)重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。 ● 民眾至辦公室洽公時，現場同仁以親切態度主動引導、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，迅速完成申辦作業。 (2)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。 針對各部門總計測試60人，樣本份數：60、整體滿意度分數：91.5分。
		4. 提升服務資訊透明度	(1)資訊公開： ● 本區處將相關之業務資訊，以簡明易懂、易讀、易用之形式，主動公開於本區處網站、公佈欄，包括部門業務、服務措施、常見問答集（FAQ）、本區處活動及服務訊息、文宣品、出版品等供民眾查閱或運用。 (2)資料開放： ● 本區處網站公開各項資料，網站資料內容以開放格式、應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。 ● 對外提供之文件如為可編輯者，應採用ODF文書格式；非可編輯者，採用PDF文書格式，民眾可到本區處網站便民服務欄

			表單下載處下載各類表單。 ● 本區處活動或服務訊息，主動公開於網站、公告欄、報紙(如土地租售招標、工程招標等)民眾前來洽辦業務，能及時知道各項活動訊息。 (3)提供多元案件查詢管道： ● 提供承辦案件單位及電話等訊息，發函民眾時將主辦人員之聯絡資訊，如電話、姓名，傳真、地址等登錄公文資訊欄位上，以利民眾聯繫與洽辦。 (4)主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期措施(包括資產及農場部門)。計 6,334 件。
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	(1)本區處現有服務措施包括臨櫃、電話、網路、郵寄、傳真等措施，因業務屬性與一般行政機關不同，難以單一窗口服務，綜經課、園鐵課、楠梓學苑設置服務台辦理民眾申請及諮詢，其他部門由各業務主辦人員現場、電話服務。 (2)本區處雖然提供多元之服務，但仍無法符合民全面需求，未來將以民眾需求為目標，持續檢討改善各項服務措施，增加電話、線上預約申請項目，提升服務便捷性，以符合民眾需求。
		2. 建置單一窗口整合服務	(1)綜經課、楠梓學苑、花卉農園中心及鳳山休閒廣場設置服務中心，服務台有專人服務，包含業務、園區遊憩諮詢，全功能服務。 (2)台糖楠梓學苑社宅設置單一窗口，專人 24 小時輪班值勤辦理各項業務，包括訂房、繳納租金、代收包裹郵件、現場參觀房間及設備維護等作業，包裹代收服務，每日處理約

			16 件，全年度代收約 5,989 件之郵件包裹。
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	資產部門土地申請(標、租、售)案件，所需檢附之土地登記謄本，可檢附網路申請版本，可節省民眾至地政機關，現場申請往返及等候時間約 2 小時，電子謄本申請約需 10 分鐘。
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1) 推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。 ● 提供線上電子領標:67件。 (2) 資產及農場部門於網站公告土地標租案，方便民眾查詢。 ● 件數：470件。 (3) 跨平臺服務(機關代公告) ● 土地標租(售)公告除報紙、網路、區處公告欄公告外，尚可透過政府機關及民間機構代為公告張貼，提供便民服務。 (4) 簡化匯款作業-(創新服務)
	(二) 服務可近性	1. 客製化服務	(1) 台糖楠梓學苑社宅位於郊區，提供圖書中心及自助洗衣房方便住宿房客使用。 (2) 提供民眾烤肉、焗土窯等合適之場地。 (3) 花卉農園中心專為喜歡烤肉、烘窯民眾，提供免受日曬舒適的場地，並提供多樣食材，免除民眾事先準備的煩腦，讓民眾輕輕鬆鬆出門，即可享受烤肉之樂趣。 (4) 綜經課提供遊客、機關團體、公司行號從事休閒及活動聚會之綜合行場所，及園區導覽解說之服務。 (5) 本區處為落實轄區有意義的活動及基於敦親睦鄰免費提供興糖國民小學旁停車場空地做為機車在地考照活

			動用地。
		2. 專人全程服務	(1)專人全程廠區參觀導覽服務。場次：76場、人次：2,492人。 (2)台糖楠梓學苑社宅為讓住宿房客了解設施及各自需求條件，設執班人員，24小時解說及諮詢服務。
		3. 主動服務	資產部門推動走動式服務，主動到偏遠或交通不便地區民眾附近村里辦公室辦理換約服務，辦理續租換約計508件。
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	(1)導入志工服務：糖博館於周休假期間，安排3~4名志工於製糖流程館、糖業歷史館、豬仔文物館及製糖工場座園區參觀引導及解說，提升遊客參觀之便利。 (2)提供園區場地配合地方政府或團體舉辦各類活動。場次：45場、大約人次：7,000人。
		2. 優質服務	(1)運用民間資源整合服務：整合園區私部門(十鼓文創園區及百世新天地數位文創)新興科技開發APP多媒體應用軟體程式，透過手機掃QR-CODE即可進入了解園區各項遊憩資源。 (2)戶外鐵件裝飾品展示：以循環經濟資源再利用的概念，本年度增加愛情產業鏈創意鐵件南瓜馬車、永結同心、翩翩彩蝶、月兒彎、花傘等提供遊客增加視覺創意裝置藝術之美。 (3)引進NGO聚落：107年10月成功導入「社團法人屏東米倉藝術家社區協會」進駐，預計規劃以閒置單身宿舍為基地，整合地方產業、文化景觀、人文故事與藝術生活等。
三、服務量能	(一) 內部作業	提升同仁行政效	(1)會議室申請原以紙本提出申請，

	簡化	率	改為網路申請，不用紙本，可減少申請案件核章數目及時間，計434件可節省紙張浪費。 (2)每月處務會報資料原以紙本提供與會主管，改以筆電子文件取代，節省紙張浪費計180份。 (3)授權主管及落實代理人制度，財務購買申請單，5,000元以下經理授權至課級主管核定即可，不用核章至經理，可節省核章數(1~2枚)及陳核時間(2~4小時)。 (4)運用多元管道蒐集機關成員意見，具以檢討及改造內部流程。 件數：1件、運用方式：勞資會議提案。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	(1)內部提案13件，採用有6案，保留6案，採用率46%。 (2)推動其他服務精進措施 ● 導入自動化科技導引設施：裝設自動化科技導引設施（平板電腦及液晶電視），點進去可看園區各景點介紹，方便遊客快速瀏覽。 ● 導入創意的解說設施：於現場機械前方製作人偶或各式人型解說牌，模擬20年前糖廠員工實際工作情形。 ● 「CPR+AED安心場所認證」：橋頭場區、旗山場區、花卉農園中心及楠梓學苑、鳳山休閒廣場等6處，通過高雄市衛生局「AED安心場所認證」。 設置醫護室：醫護室設備齊全，(區處裝設6台AED)，當遊客發生意外傷害時，能即時緊急處置，及守護員工健康。
四、服務評價	(一) 提高服務	1. 辦理服務滿意	(1)自辦112年度工作考核顧客滿意度

	滿意度	度調查	調查，請針對滿意度低的項目分析檢討，提出改善服務措施，平均分數：90.3。 (2)針對調查滿意度低的項目分析檢討，提出改善方案，提高服務滿意度。
		2. 運用其他機制 瞭解民眾對服務的評價	
	(二) 積極回應 民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1)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。 ● 糖業博物館、花卉農園中心設置意見箱，每日查看即時回覆民眾意見。 (2)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。 ● 服務中心設有人員輪值接聽，不但快速提供諮詢、交通資訊、旅遊資訊等服務，也可處理園區遊客現場問題，立即回覆與解決，提高遊客整體滿意度 (3)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。件數：1 件、平均處理天數：2.2 天。
五、開放創新	(一) 開放參與		(1)蔗裡有藝樹手作 DIY8/3-8/4。計 105 人次。 (2)甘蔗手抄紙 DIY 8/10-8/11。計 110 人次。 (3)我的破險包 8/23、8/25。計 85 人次。 (4)五分車 R3 號 9/7-9/8。計 120 人次。 (5)思維特夢想家 9/21、9/28、10/8、10/11、10/14。計 103 人次。
	(二) 創新服務		為提高全民對地球暖化的重視、推廣

		碳匯知識及助攻 2050 淨零排放政策，台糖公司選定於高雄橋頭糖廠籌設「台糖碳匯教育館」，並於今113年8月17日正式揭幕啟用。 為讓碳匯知識能融入家庭生活中，在國家環境研究院支持下，台糖高雄區處於113年8-10月期間辦理25場碳匯教育DIY，共計523人親子學員共襄盛舉。
--	--	--

經辦：



部門主管：



單位副主管：



單位主管



✓

台糖公司高雄區處 113 年全年
提升服務效能執行計畫考核結果統計表

製表日期：114.1.9

評核構面		評核項目	得分	總分
個別評核構面	基礎服務 (200 分)	服務一致及正確性	184	901
		服務友善性		
	服務遞送 (300 分)	服務便捷性	273	
		服務可近性		
		服務成長及優化		
	服務量能 (200 分)	內部作業簡化	176	
		服務機制精進		
	服務評價 (200 分)	提高服務滿意度	174	
		積極回應民眾意見		
整體評核構面	開放創新 (100 分)	開放參與	94	
		創新服務		

經辦：



部門主管



單位副主管



單位主管



113 年全年度提升服務效能執行績效與成果數據統計表

填表單位：高雄區處

評核面向	評核項目	具體作法與成果	113 全年度	112 全年度	113 全年度與 112 全年度數據差異較大之原因	效益分析
一、基礎服務	(一)服務一致性	1. 設置專人服務窗口受理服務案件。	本區處因未集中辦理，未設置專人服務窗口。改設電話總機聽取。全年接聽電話件數約 6,390 件數：0	本區處因未集中辦理，未設置專人服務窗口。改設電話總機聽取。全年接聽電話件數約 6,109 件數：0		設有專人接聽民眾詢問，瞭解需求後即可立即轉接業務主辦人員。
		2. 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。	(請計算本年度實際有新項目或優化之申辦數，並請簡述其效益；如本年度無新增或優化項目，本欄位件數請填 0)	土地租(售)、土地合建招標案件、客訴處理及招標等公司內業務，都依作業標準控管。		
		3. 辦理同仁各項提升業務、服務品質之教育訓練。	班次：32 人次：1,008 (請提供上課照片)	班次：33 人次：731		
		4. 主動至土地承租民眾家中或附近換約，到達的服務地區。	地區：林園區、大寮區、仁武區、杉林區、阿六連區、湖內區、燕巢區、路竹區	地區：林園區、大寮區、仁武區、杉林區、阿六連區、湖內區、燕巢區、路竹區		
	(二)服務友善性	1. 電話禮貌測試(每年有效樣本數至少 60 份)。	樣本份數：60 整體滿意度分數：91.5	樣本份數：60 整體滿意度分數：91.6		針對部分位於偏僻遠或交通不便之承租戶，及特殊、弱勢族群等，主動至近地點服務。電話禮貌測試中遇有員工對話不妥之處，立即糾正，提升服務態度。

評核面向	評核項目	具體作法與成果	113 全年度	112 全年度	113 全年度與 112 全年度數據差異較大之原因	效益分析
		2. 主動提醒租戶租賃關係人留意繳費期限或租約到期措施(包括資產及農場部門)。	件數：6,334	件數：6,323		可避免承租戶忘記繳納期限，逾期未繳。繳納方式：郵局、銀行匯款、郵寄及現場繳納等多種繳納方式，方便民眾繳納。
二、服務遞送	(一)服務便捷性	1. 園區內設置顧客意見調查信箱(顧客意見調查表)，供民眾表達意見。	件數：0	件數：0		
		2. 提供方便快速省時之線上、電子領標服務(包括資產、土地開採、總務部門案件)。	件數：67 (應與政府電子採購網之招標公告件數一致，如否，請說明原因)	件數：80		節省廠商往返申辦時間，增加投標意願，提升營運績效。
		3. 資產及農場部門於網站公告土地標租案，方便民眾查詢。	件數：470 (應與台糖官網「資產/合建查詢公告之招標資訊」公告件數，或政府電子採購網「公告出租查詢」公告件數一致，如否，請說明原因)	件數：491		減少民眾電話詢問，提升效率。
		4. 為方便承租戶網站消費包裹，各學苑提供代收服務。	學苑名稱：台糖楠梓學苑 件數：5,989 (請分開填列各學苑代收件數)	學苑名稱：楠梓學苑 件數：6,115 (請分開填列各學苑代收件數)		
	(二)服務可近性	1. 提供電話或網路預約烤肉區、煙薰區或搭乘五分車數。	電話預約件數：688 網路預約件數：38	電話預約件數：610 網路預約件數：36		

評核面向	評核項目	具體作法與成果	113 全年度	112 全年度	113 全年度與 112 全年度數據差異較大之原因	效益分析
三、服務量	(三)服務成長及優化	2. 專人全程廠區參觀導覽服務。	場次：76 人次：2,492 (請提供照片)	場次：42 人次：1,987		借由專人導覽解說服務，使遊客更了解糖業文化及歷史。
		3. 資產及農場部門主動至民眾家中或附近辦理之便民措施。	件數：508 (請提供照片)	件數：743		
		1. 是否已取得環境教育設施認證？如有，請提供辦理參觀場次及人次。	場次：95 人次：3,116。 (請提供照片)	場次：103 人次：3,655		
	(一)內部作業簡化	2. 提供園區場地配合地方政府或團體舉辦各類活動。	場次：45 大約人次：7,000 (請提供照片)	場次：83 大約人次：11,145		方便政府或團體辦理各項活動。
		1. 會議室使用方式申請？如是，請提供網路預約件數；如否，請說明未能採行原因。	件數：434	件數：494		
四、服務評價	(二)服務機制精進	2. 運用多元管道蒐集機關成員意見，具以檢討及內部流程。	件數：2 運用方式：勞資會 (請提供照片)	件數：1 運用方式：勞資會議提案		節省紙張及提高行政效率。
		獎勵要點提出提案、採行件數)	提案件數：13 保留件數：6 採行件數：7	提案件數：12 保留件數：6 採行件數：6		
	(一)提高服務滿意度	自辦113年度工作考核顧客滿意度調查，請針對滿意度低的項目分析檢討，提出改善服務措施。	113 年度平均分數：90.3	112 年度平均分數：90.2	113 年度分數較 112 年度成長或衰退原因： 請列舉 3 項民眾提議或較不滿意之項目，並各別說明因應改善措施：	針對調查滿意度低的項目分析檢討並提出改善方案，以提高滿意度。

評核面向	評核項目	具體作法與成果	113 全年度	112 全年度	113 全年度與 112 全年度數據差異較大之原因	效益分析
	(二)積極回應民眾意見	處理民眾客訴案件，隨時掌握處理進度，迅速回應。建立（以於顧客意見管理系統，並請提供之客訴案件數為準，並請提供處理時間績效）	件數：1 平均處理天數：2.2 (如平均處理天數逾3天，請簡述原因)	件數：1 平均處理天數：2 (如平均處理天數逾3天，請簡述原因)		
五、開放創新	(一)開放參與	導入外來觀點，透過溝通或對外方式，共創機關係與外界（民對話契機，邀集外務設計。）	件數：5 1. 蔗裡有藝術手作DIY8/3-8/4。計105人次。 2. 甘蔗手抄紙DIY8/10-8/11。計110人次。 3 我的破險包8/23、8/25。計85人次。 4. 五分車R3號9/7-9/8。計120人次。 5. 思維特夢想家9/21、9/28、10/8、10/11、10/14。計103人次。 (請提供照片)	件數：7 1. 糖業文創節8/19-20 創意市集、實境解謎。 2. 百年聖觀音祈福8/26-27。 3. 防空洞藝術節8/26-27。 4. 橋見歷史導覽8/19-20、8/26-27。 5. 糖的華麗轉身工作坊11月6、8、10、13日。 6. 製糖文化教育推廣交流10/4、13日、11/6、7、8、13、15日 7. 鈴木藤三郎特展交流工作坊11/16		善用政府經費行政活動大政然力台策願動灣 運用政策，讓民眾參與，了解社會在糖上的努力，使民眾淨化環境，並一起付出行動，達到永續發展。

評核面向	評核項目	具體作法與成果	113 全年度	112 全年度	113 全年度與 112 全年度數據差異較大之原因	效益分析
	(二)創新服務	有別於現行服務對象具有實質效益。	件數：1 為提高全民對地球暖化、淨零排放之認識，糖廠選定於 8 月 17 日正式揭幕啟用。 為讓家庭環境生活知識融入國家環境研究高雄區支持下，台糖 25 場碳匯教育親子學共襄盛舉。 (請提供照片)	件數：1 為有效宣傳國際環境政策，配合環境部「環境遊戲」，以環境實境走入戶外環境教育特色場域，透過場域優質環境教育，自 112 年 9 月 28 日起，截至 112 年 12 月 31 日，共計約 1,600 人體驗「橋頭糖廠-鵝之宇宙 RPG 內特尼羅鎮 (Net Zero)」。	113 全年度與 112 全年度數據差異較大之原因	落實保護環境，推動循環經濟，達成政府 2050 淨零轉型-淨零綠生活目標，達到永續台灣的願景。

備註：請注意本表所填報 112 年全年數據及計算 113 年上半年各項數據，務必與貴單位先前提報秘書處彙送國營司核備版本之數據一致。



填表人：

部門主管：



單位副主管：



單位主管：

