

# 台糖公司台南區處

## 112 年度提升服務效能執行計畫

中華民國 112 年 02 月 20 日

| 經辦人                      | 課長                        | 副經理                              | 經理                              |
|--------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| 總務課<br>112. 2. 20<br>莊孟謙 | 總務課長<br>112. 2. 20<br>顏宏達 | 台南區處<br>副經理<br>112. 2. 21<br>趙文輝 | 台南區處<br>經理<br>112. 2. 21<br>劉錦材 |



## 台糖公司台南區處 112 年度提升服務效能執行計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、台糖公司秘書處 112 年 2 月 16 日秘公字第 1120002898 號函送之台糖公司 112 年度「提升服務效能執行計畫」。

### 貳、計畫目標：

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升本區處為民服務效能，促使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

### 參、實施單位：

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、執行構面及策略方法：

| 面向     | 執行策略         |                 | 具體執行方法                                                                                                          |
|--------|--------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | (1) 推動全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。<br>(2) 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。<br>(3) 其他提升服務一致性及正確性之作法。                                |
|        |              | 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。<br>(2) 提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。<br>(3) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。<br>(4) 推動走動式服務。 |
|        |              | 3. 提高服務人員專業度    | (1) 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。<br>(2) 針對業務內容規劃作法及推展理念相互分享及學習，提升為民服務之專業品質。<br>(3) 其他強化服務人員專業度與熟悉度之作法。      |

| 面向 | 執行策略      |              | 具體執行方法                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | (二) 服務友善性 | 1. 提升服務設施合宜度 | <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p>                                 |
|    |           | 2. 提高網站使用便利性 | <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p> <p>(5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p> <p>(6) 提供免費無線上網設施。</p> <p>(7) 定期更新網頁資訊。</p> <p>(8) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p> |
|    |           | 3. 提高服務行為友善性 | <p>(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。</p> <p>(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。</p> <p>(3) 其他提高服務行為友善性之作法。</p>                                                                                                                                                                                |

| 面向     | 執行策略         | 具體執行方法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 4. 提升服務資訊透明度 | <p>(1) 資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，於公司網站（頁）主動公開服務措施、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供民眾查閱或運用。</p> <p>(2) 資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或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，定期檢視及更新資料。</p> <p>(3) 提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>(4) 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>(5) 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，執行方式有郵寄繳費通知單、電話或傳真通知、公文(信件)寄送及承辦人親送等。</p> <p>(6) 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告知申請人機制，並說明原因及預定辦結時間。</p> |
| 二、服務遞送 | (一) 服務便捷性    | <p>1. 檢討既有服務措施<br/>瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p> <p>2. 建置單一窗口整合服務<br/> <p>(1) 設置民眾單一窗口服務，受理各項業務辦理及諮詢，提供整合服務。</p> <p>(2) 簡化申辦流程，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、證件之種類以縮短案件處理時間。</p> <p>(3) 推動走動式服務或客製化服務方式，以增加便民措施。</p> </p>                                                                                                                                                                                                           |

| 面向 | 執行策略        |                   | 具體執行方法                                                                                                              |
|----|-------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |             | 3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 | (1) 推動申辦各類案件時，減少要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。<br>(2) 由區處單位內部進行協調整合，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務。<br>(3) 規劃其他便利民眾之作為。       |
|    |             | 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。<br>(2) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。<br>(3) 提供民眾網路查詢服務。<br>(4) 推動其他線上申辦取代書面申請之作法。           |
|    | (二) 服務可近性   | 1. 客製化服務          | (1) 因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。<br>(2) 提供民眾烤肉、焗土窯等合適之場地。                                                  |
|    |             | 2. 專人全程服務         | 改變服務模式，內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。<br>(1) 土地租賃續約之辦理。<br>(2) 民眾參觀園區專人全程導覽服務。<br>(3) 民眾搭乘五分車，解說員專人全程服務。                     |
|    |             | 3. 主動服務           | 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。<br>由第一線人員提供資訊主動到府服務，現場受理申辦，強化主動服務。                                                 |
|    | (三) 服務成長及優化 | 1. 突破成長           | 考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。<br>於本區處網站或佈告欄公布各項業務宣導之相關訊息：如各學苑地理位置環境收費標準、土地農地租（售）申請書表、景觀植栽之樹種提供線上查閱等。 |
|    |             |                   |                                                                                                                     |

| 面向     | 執行策略        |                     | 具體執行方法                                                                                                                               |
|--------|-------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |             | 2. 優質服務             | 運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施，以吸引遊客。<br><br>如提供園區場地，不定期配合地方政府、人民團體等舉辦節慶或各類活動。                                              |
| 三、服務量能 | (一) 內部作業簡化  | 提升同仁行政效率            | (1) 運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程。<br><br>(2) 就業務範圍辦理內部作業簡化，以提升行政效率。<br><br>(3) 推動知識管理，建置檔案資料庫或網頁化，便利同仁查詢內控制度與管理規章。                     |
|        | (二) 服務機制精進  | 深化服務量能              | 建立內部常態性服務精進運作機制。<br>(1) 依據本公司提案獎勵作業要點，提出其提案情形及採行率等。<br>(2) 推動其他服務精進措施。                                                               |
| 四、服務評價 | (一) 提高服務滿意度 | 1. 辦理服務滿意度調查        | (1) 區處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。<br><br>(2) 未進行服務滿意度趨勢分析者，改以自我檢討方式，提出改善（或新增）服務措施且確實執行。 |
|        |             | 2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價 | (1) 設置網路服務信箱。<br>(2) 設置顧客意見管理系統。<br>(3) 提供免付費服務專線。<br>(4) 其他瞭解民眾對服務的評價作法。                                                            |

| 面向     | 執行策略         |                   | 具體執行方法                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|--------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | (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 | <p>(1) 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，並提供洽談諮商服務。</p> <p>(2) 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>(3) 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> <p>(4) 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> |
| 五、開放創新 | (一) 開放參與     |                   | 適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。                                                                                                                              |
|        | (二) 創新服務     |                   | 提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。                                                                                                                 |

#### 伍、實施步驟

- 一、本區處依據本公司訂定之年度提升服務效能執行計畫，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性等，研訂區處年度提升服務效能執行計畫，執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施單位、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。每年2月底前提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。
- 二、本區處研訂年度執行計畫時應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮機關特色。

#### 陸、考核作業

- 一、本區處依所擬之執行計畫，配合評核項目及標準於上、下半年度自行實施考核各1次，將相關評核結果（如附件1、附表2）送公司備查。
- 二、本公司秘書處得視需要不定期派員進行實地查核。

#### 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；並就考核結果改進情形，廣為宣導。
- 二、參與「政府服務獎」敘獎原則：
  - （一）獲頒「政府服務獎」：主要承辦人員記功1次；單位主管及其他有功人員最高嘉獎2次。
  - （二）獲頒（獎狀）入圍實地訪查：主要承辦人員嘉獎2次；單位主管及其他有功人員最高嘉獎1次。
  - （三）經經濟部薦送參選惟未入圍：主要承辦人員嘉獎1次；單位主管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

台糖公司台南區處 112\_\_\_\_ 年度  
提升服務效能執行績效與成果

製表日期：

| 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   |         |
|        |              | 2. 提升服務及時性        |         |
|        |              | 3. 提高服務人員專業度      |         |
|        | (二) 服務友善性    | 1. 提升服務設施合宜度      |         |
|        |              | 2. 提高網站使用便利性      |         |
|        |              | 3. 提高服務行為友善性      |         |
|        |              | 4. 提升服務資訊透明度      |         |
| 二、服務遞送 | (一) 服務便捷性    | 1. 檢討既有服務措施       |         |
|        |              | 2. 建置單一窗口整合服務     |         |
|        |              | 3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 |         |
|        |              | 4. 開辦線上申辦或跨平臺服務   |         |
|        | (二) 服務可近性    | 1. 客製化服務          |         |
|        |              | 2. 專人全程服務         |         |

|        |              |                     |  |
|--------|--------------|---------------------|--|
|        |              | 3. 主動服務             |  |
|        | (三) 服務成長及優化  | 1. 突破成長             |  |
|        |              | 2. 優質服務             |  |
| 三、服務量能 | (一) 內部作業簡化   | 提升同仁行政效率            |  |
|        | (二) 服務機制精進   | 深化服務量能              |  |
| 四、服務評價 | (一) 提高服務滿意度  | 1. 辦理服務滿意度調查        |  |
|        |              | 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   |  |
| 五、開放創新 | (一) 開放參與     |                     |  |
|        | (二) 創新服務     |                     |  |

經辦

課長

副經理

經理

附表 2

台糖公司台南區處 112\_\_\_\_ 年度  
提升服務效能執行計畫考核結果統計表

製表日期：

| 評核構面           |                 | 評核項目         | 得分 | 總分 |
|----------------|-----------------|--------------|----|----|
| 個別<br>評核<br>構面 | 基礎服務<br>(200 分) | 服務一致及正<br>確性 |    |    |
|                |                 | 服務友善性        |    |    |
|                | 服務遞送<br>(300 分) | 服務便捷性        |    |    |
|                |                 | 服務可近性        |    |    |
|                |                 | 服務成長及優<br>化  |    |    |
|                | 服務量能<br>(200 分) | 內部作業簡化       |    |    |
|                |                 | 服務機制精進       |    |    |
|                | 服務評價<br>(200 分) | 提高服務滿意<br>度  |    |    |
|                |                 | 積極回應民眾<br>意見 |    |    |
| 整體<br>評核<br>構面 | 開放創新<br>(100 分) | 開放參與         |    |    |
|                |                 | 創新服務         |    |    |

經辦

課長

副經理

經理

