

附表 1

台糖公司台南區處 112 全年度
提升服務效能執行績效與成果

製表日期：113 年 01 月 02 日

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	• 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。 成果：簡化同仁進用離退啟動橫向聯繫機制、簡化會議室申請表單。 • 其他提升服務一致性及正確性之作法。 成果：人員進用離退啟動橫向聯繫機制，每季即時修正電話表、文書系統、消防防護團編組名單與窗口確認更新，以確保一致性及正確性。
		2. 提升服務及時 性	• 提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 成果：針對民眾意見，除書面回復，如有留下聯絡電話亦通知，公文部分每周報請主管稽催即將逾期與已逾期公文、簡易信函或傳真受理申辦案件。 • 推動走動式服務。 成果：區處一樓有保全及總務人員如於門口及大廳遇到陌生賓客將主動協助詢問及洽公引導，園區有站務人員進行走動式管理，主動介紹園區動線或提供服務。

		3. 提高服務人員專業度	• 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。 成果：112年度全年度自辦訓練12班總計821人次。 (112年度職業安全衛生講座、自衛消防編組、0921防護團常年訓練、職場健康管理、資通安全、性別平等、CPR+AED急救課程)均已完成。 • 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。 成果：於行政管理網站_各單位知識管理文件下之台南區處設置分享講義與 SOP，供學員分享。
--	--	---------------------	--

	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	• 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。 成果：廁所化糞池定時清理，對於凹凸路面進行填平。園區多設置停車方向與動線標示、並重新整理園區內水池，汰換老舊窗簾改為防火捲簾，辦公室牆面粉刷，並持續維護環境清潔，預期給洽公民眾有更好的空間使用。 • 規檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 成果：於善糖園區內更新為無障礙廁所，並於路面柵欄、標示等貼附警示與反光膠帶，增加預警效果避免擦撞意外。 • 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等...），確保設施品質。 成果：定期檢測飲水與飲水機每月初定期保養與每季水質檢查，廁所也每日打掃並設置每日清掃點檢表，茶水衛生間垃圾設置分類櫃並張貼標示加強資源回收，維護整潔。 • 提供各種申辦書表及填寫範例。 成果：台南區處場地申請、土地承租申請、預約導覽參訪均提供填寫範例供參考。
--	-----------	--------------	--

		2. 提高網站使用 便利性	• 確保網站內容的正確性及有效連結、定期更新網頁資訊。 成果：除定期維護台南區處全球資訊網並更新即時訊息，亦每月提供粉絲團貼文增加區處相關資訊觸及率，每月提報一則台糖粉絲團貼文，官方網站由維護網頁人員每季檢視內容，彙整區處各項資訊上網更新。 • 提供免費無線上網設施。 成果：辦公大樓設置iTaiwan免費wifi供訪客與外賓使用。
--	--	--------------------------	--

		3. 提高服務行為友善性	• 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。 成果：維持每月不定時6通禮貌訓練測試，加強員工電話接聽應對技巧，並針對評分統計分析供各部門參考改善，今年度電話禮貌測試共72份，整體滿意度93.13 較去年度高。 • 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。 成果：區處一樓有保全及總務人如於門口及大廳遇到陌生賓客將主動協助詢問及洽公引導，園區有站務人員主動介紹園區動線或提供服務，並提供區處專線(06-5819484)供民眾詢問相關事宜。
		4. 提升服務資訊透明度	• 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。 成果：於9月新設置台南區處官網

			(https://www.taisugar.com.tw/TOB/index.aspx), 不定期公布善糖文化園區、新營糖廠、烏樹林休閒園區活動訊息, 並定期更新網站內容, 以利民眾更了解台南區處業務內容。 • 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。 成果：112年全年共計7135件主動提醒服務較去年提升。 (包含農場課、善化資產課、新營資產課、仁德資產課) • 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。 成果：各承辦人姓名、電話均附於公文上方, 亦由發文人員確認其正確性, 區處電話表亦每月檢視更新, 確保資訊一致。
--	--	--	---

二、服務遞送	(一) 服務便捷性	計 國文印 1. 檢既有服務措施	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。 成果：因廠區遊客日漸增多，已增設遊覽車停車場方便遊客上下車，並於洽公區與販賣部設有QR code供民眾反應建議事項。
		2. 建置單一窗口整合服務	- 推動走動式服務或客製化服務方式，以增加便民措施。 成果：112年全年共計400件，業務部門針對偏遠地區與行動不便者到府協助處理。 - 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。 成果：差勤系統與公文系統均有代理人設定，並推動小額工程審定授權由副處長核定，加速相關案件處理時間。
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	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。 成果：園區參訪可採用電話、網路預約，無須提供書表資料。已接洽過的客戶再次申請亦可免檢附已檢附過之資料。

		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務 • 推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。 成果：9月已增設台南區處專屬官網(https://www.taisugar.com.tw/TOB/index.aspx)服務，鐵道文化園區有Facebook平台與民眾接軌，五分車也可透過台南區處專屬官網預約搭乘。區處與販賣部問卷改用QRcode電子表單線上填寫，另外烏樹林休園區新增LINE官方帳號，可供民眾預約與洽詢相關園區旅遊資訊。
	(二) 服務可近性	1. 客製化服務 • 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。 成果：配合政府與文化局辦理各項活動。如2023玉井淺山市秋季場、"2023玉井芒果季、總爺藝文中心活動、議長盃槌球比賽、國軍實地演習、六德里健走活動、善糖甜蜜好時光、大地藝術祭、兒童畫展等...，其他如颱風來襲，也會配合地方，適時修剪樹枝，減少災害危害。 • 提供民眾烤肉、焗土窯等合適之場地。 成果：烏樹林園區提供烤肉場地並可透過電話網路等方式取得相關資訊。

		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。 成果：五分車導覽均可專線電話預約，由專人全程協助解說。 另外糖廠製糖工場開工時期，規劃團體參觀活動，廠區提供專人全程導覽，讓參訪民眾體驗豐富的糖業文化之旅，另外土地承租租約到期會到承租戶家中服務。全區處112年度總計共有204場專人解說服務、總人數6522人。
		3. 主動服務	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。 成果：業務部門主動提醒顧客租約到期與其他相關業務問題協助，針對偏遠地區與行動不便者到府協助處理，112年度總計共400件主動服務案件。

	(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。 成果： 利用 VR 導覽影片，並在非製糖期間可供外賓參訪時透過 VR 設備以虛擬實境的方式體驗製糖設備運作的過程，增加現代科技感與創新的體驗。 另外台南區處善化糖廠博物館第一期已於年底開始進行整修，且與文化局密切配合相關糖業文史資料留存。
--	-----------------	---------	---

		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，以吸引客。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。 成果： 台南區處提供園區場地，包含善糖文化園區、總爺糖廠、玉井糖廠、新營糖廠、烏樹林休閒園區、沙崙綠能循環園區、不定期配合地方政府及人民團體等舉辦節慶或各類活動。 如配合辦理2023總爺蜜風節、愛丁堡市議員參訪沙崙住宅園區、世界展望會弱勢家庭之職涯發展培養講座、2023新營甜蜜節、2023臺南市兒童藝術教育節、文夏歌謠故事音樂會、玉井芒果節、2023玉井淺山市秋季場、2023總爺國慶連假活動、台南市聖誕跨年系列活動等...，112年度共有47場次約8823人參加。
--	--	--

三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	• 就業務範圍辦理內部作業簡化，以提升行政效率。 成果：公文依相關權責劃分，使用公文系統減少主管核章，增進處理時效。廠區預約參訪透過電話或公司官網網路申辦，減少紙本流動，增加行政效率。會議室申請亦可使用電子表單申請，減少遞送時程，問卷調查採電子化增進資料統計效率。另外設立單位Line 群組，主管及相關業務經辦人可即時獲知訊息，共同討論提出處置意見，提升整體行政效率。 行政業務電腦化：公文電子發文及線上簽核，經辦人員簽辦完成立即以電話通知下位承辦人員或主管馬上辦理，減少人為傳遞公文所需時間。 • 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。 成果：於單一入口_行政管理網站，各單位知識管理文件已開通，就業務範圍主要整理人員受訓回來講義，做成知識分享，以利同仁利用。
	(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。 成果：依據本公司提案獎勵作業要點，提出其提案情形，112年全年提案4件、採用3件、保留1件。

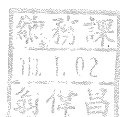
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	• 各區處整體服務滿意度問卷調查，針對調查滿意度低的項目分析檢討，並提出改善服務措施且確實執行。 成果：針對去年底111年11月29日滿意度調查開會檢討之結果於112年持續追蹤改善，今年度顧客滿意度調查，平均分數88.78較去年高(反映生技處道路燈光昏暗影響承租人夜間視線，目前皆已完成路燈加裝工程)；另外針對假日遊客眾多，善糖文化園區停車場壅塞部分，已規劃善化糖廠大門前空地，作為遊覽車停車場，可讓遊客方便、安全上下車。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	• 其他瞭解民眾對服務的評價作法。 成果：透過google map景點評價取得民眾留言的回應與建議，另用QRcode表單收集現場民眾意見。另針對遊客較不熟悉之停車場增設Google map景點提升使用率，並增加導引標示牌增加曝光度。

	(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	- 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。 成果：112年度共1件客訴，於顧客意見管理系統案件均及時處理並透過民眾意見處理表盡速簽辦並回復陳情人 - 對處理民眾客訴案件，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。 成果：公司單一入口有設置客戶意見管理系統，能夠有效掌握、即時處理客戶客訴案件，能夠速簽辦並回復陳情人，處理民眾客訴案件，並由專人登錄列管，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。
--	--------------------------	--------------------------	--

五、開放創新	(一) 開放參與	成果： • 與文化局合作整修善化糖廠倉庫並建立糖博館，並推動文物館重新開放。 • 於善化門市旁親水公園池塘池塘重新整理，目前已重新開放參觀。 • 辦理小小糖鐵英雄營、冰糖奇緣等...活動，讓大人帶著小孩親身參與整個活動，增進親子感情並藉由DIY操作的體驗活動感受糖鐵的文化，並加辦公益關懷場，與世界展望會新營分會合作協助當地弱勢孩童前往烏樹林體驗活動。 • 提供所屬停閉廠區場域，協助電影、戲劇製作公司進行拍攝，增加亮點。
---------------	-----------------	--

	(二) 創新服務	成果 • 因電視劇引發糖廠廠區觀光人潮，本區處與秘書處整理規劃整理歷年出租場地，場館出借資訊官網 https://www.taisugar.com.tw/chinese/CP2.aspx?n=12795)，並在不影響公司業務情形下，公司免費提供出借景點/場館，^增經加公司亮點。 • 因應觀光人潮，本區處規劃改善停車位置與動線，以利遊客上下車。 • 已完成拍攝善化糖廠VR導覽影片，並在非製糖期間可供外賓參訪時透過VR設備以虛擬實境的方式體驗製糖設備運作的過程，增加現代科技感與創新的體驗。 • 因廠內只將傳統燈管置換為LED燈具，惟LED燈管無需變壓器及安定器，如無拆除可能導致耗電、發熱危險並影響LED燈具壽命，目前已更換新式LED燈具、以防產生前述工安問題。
--	----------	---

經辦：



1400

部門主管：



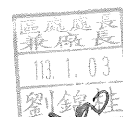
1600

單位副主管：



0940

單位主管：



1700