

台糖公司台南區處 112 年上半年度

提升服務效能執行績效與成果

製表日期：112.07.03

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，及時修正電話表、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	• 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年度上半年自辦訓練7班總計287人次。
	(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：辦公室牆面粉刷，汰換老舊窗簾改為防火捲簾，並持續維護環境清潔。 • 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。 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。 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：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，每季請各部門確實檢視相關網頁資訊是否更新。 • 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：維持每月不定時定量進行6通禮貌訓練測試，加強員工電話接聽禮節。 • 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，園區有站務人員主動介紹園區動線或提供服務。
		4. 提升服務資訊 透明度	• 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。 • 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。 成果:112年上半年共計2444件主動提醒服務。(統計資產與農場部門公文、電話、傳真XXXX等全部提醒件數)。
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	• 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:透過Google景點資訊留言確認園區相關資訊，並透過GoogleMap增設本區處各停車場標示，供民眾查詢，避免全停在馬路邊。
		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: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理核定，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:已承租或參訪過的舊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:烏樹林休閒園區新增LINE官方帳號，可供民眾預約與洽詢相關園區旅遊資訊。 • 提供民眾網路查詢服務。 成果:招租招標資訊、租賃住宅相關資訊與有機肥、植栽產品資訊亦可於台糖全球資訊網查詢或連結至相關網頁。
(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:廠區配合當地里長、郵局與衛生所辦理消防擴大防火宣導、總爺藝文中心活動、議長盃槌球比賽、國軍實地演習(3場)、六德里健走活動、無菸環境揭牌儀式、善糖甜蜜好時光、大地藝術祭、兒童畫展...等活動。 • 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:土地續約由專人協助進行換約，廠區導覽均採專人專線電話預約，再派專員導覽解說，園區五分車亦有專人解說導覽服務。全區處總計112年有126場專人解說服務、總人數3736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，也特別針對偏遠地區與行動不便者到府協助處理，112年上半年度總計共166件主動服務案件。

	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	成果:新營地景公園、善糖文化園區、麻豆總爺廠區提供場地配合政府辦理活動持續增加，上半年度已有 18 場次約 5600 人參加。
		2. 優質服務	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:配合地方辦理消防防火宣導、里民健走與政令宣導、社會局防家暴宣導活動、衛生局癌症篩檢及新營甜蜜節等活動。
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:廠區預約參訪透過電話或網路申辦，減少紙本流動，增加行政效率，會議室申請改為全數使用電子表單申請，加速預約流程，滿意度問卷調查採電子化增進資料統計效率。
	(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年上半年年提案1件(採用0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(如生技處道路昏暗影響承租人夜間視線已完成路燈整修工程)。
		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：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。
五、開放創新	(一) 開放參與		成果：辦理小小糖鐵英雄營，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。
	(二) 創新服務		成果：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。

經辦：



部門主管：



單位副主管：



單位主管：



台糖公司台南區處 112 年上半年度
提升服務效能執行計畫考核結果統計表

製表日期：112.07.03

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	176	809
		服務友善性		
	服務遞送 (300 分)	服務便捷性	225	
		服務可近性		
		服務成長及優化		
	服務量能 (200 分)	內部作業簡化	151	
		服務機制精進		
	服務評價 (200 分)	提高服務滿意度	166	
		積極回應民眾意見		
整體評核構面	開放創新 (100 分)	開放參與	91	
		創新服務		

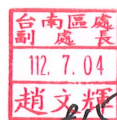
經辦：



部門主管：



單位副主管：



單位主管：



