

台糖公司花東區處113 年全年度

提升服務效能執行績效與成果

製表日期：114.1.2

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	保持往年優化數量，113年全年無新增項目。
		2. 提升服務及時性	1. 以園區遊客服務為例說明，櫃檯採用24小時輪值全年無休的方式管理，成為園區遊客服務的最佳提供者，有效提升服務即時性。 2. 以園區導覽預約為例說明，預約者只需要電話申辦即可，簡化受理申辦文件。 3. 主動至土地承租民眾家中或附近換約，提供即時的續約服務，主動服務可以節省民眾往返時間。113年全年(1至12月)服務地區有：壽豐鄉、鳳林鎮、臺東市、太麻里鄉、卑南鄉、關山鎮、鹿野鄉、池上鄉。
		3. 提高服務人員專業度	辦理同仁各項提升業務、服務品質的教育訓練，舉辦各部門所需專業之自辦訓練及知識分享，增進同仁專業知識，提升服務熱情。 113年全年(1至12月)有辦理133班，共有1,337人次上課。
	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	1. 核心設施(含法定設施) 園區提供的設施皆有說明及定期管理，並有專人檢查，確保設施品質。特殊設施如哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、專用停車位、旅館緊急愛心鈴、身心障礙專用盥洗室、無障礙客房)。 2. 一般設施

			提供園區免費上網服務、飲水機、影印機、停車位、會議室、傳真機等。 3. 特殊設施 旅館大廳提供當地遊覽資訊摺頁，另有提供寄物櫃、貴賓室等服務。貴賓室內有冰箱、咖啡機、書報閱覽、沙發區、手機充電區、奶瓶消毒鍋、微波爐等設備，提供遊客使用。 4. 緊急簡易醫療用品，旅館大廳放置AED(自動體外心臟去顫器)及緊急救難包，落實政府政策。 5. 環保設施 為鼓勵園區遊客體驗環保，提供自行車出租服務，達到降低園區減碳效益。持續更新設備提高效率（變壓器汰換工程），以節約能源並降低碳排放。 提供園區電動工作車：電動車除達到園區減碳的效益，亦可協助旅客進房、載運行李、載運旅館備品等服務。另司機休息室兼咖啡館有提供手機免費充電，車棚提供電動自行車充電（投幣式）。 響應聯合國全球旅遊減塑倡議，旅館不主動提供一次用旅宿用品。 本區處攜手台泥儲能公司，在花蓮廠區新增「NHOA.TCC 花蓮糖廠站」。該快充站配置1座180kW DC-DC快充樁，結合儲能系統，可達到離峰儲電、尖峰放電的效果，不增加電網負擔。
		2. 提高網站使用 便利性	1. 花蓮觀光糖廠網站 (https://www.hualiensugar.com.tw) 提供遊客旅遊資訊，便於服務民眾，達到訊息推的效益。 (1)以使用者為主體進行設計，版面適合瀏覽、查詢資料。

			(2)全園區提供無線上網 wifi 服務。 (3)每月定期更新網頁資訊。 2. 花蓮觀光糖廠 FB https://www.facebook.com/hualiensugarfactory/?locale=zh_TW 至 113 年 12 月 31 日，累積按讚數 12,510 人次，區處透過 FB 動態傳遞行銷訊息，觀光活動、旅館行銷等資訊，遊客也能隨時詢問旅館空房情況、房價、住宿問題與旅遊資訊等，提供遊客便利多元的互動服務介面，達到服務友善性。
		3. 提高服務行為友善性	1. 旅館大廳服務人員皆配帶名牌識別，主動提供遊客諮詢服務。 2. 定期進行電話禮貌測試，113 年全年(1 至 12 月)於 12 月份辦理完竣，樣本份數 60 份，整體滿意度分數 92.97 分。 3. 不定期抽查進行電話禮貌測試，可以保持員工禮貌意識及業務熟悉度。 4. 租約方面，區處主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期措施，113 年全年(1 至 12 月)提醒件數有 2,606 件，避免民眾因逾期繳款造成權益損失。
		4. 提升服務資訊透明度	1. 區處洽公資訊皆放置在台糖公司網站，內有詳細的資訊公開、資訊開放、資訊查詢等訊息。 2. 針對區處租約人，皆提供租約到期前通知服務，會以電話通知提醒，增強服務效益。
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	園區入園比例最高為遊客，因此針對遊客提出服務檢討措施。 1. 改善園區整體環境 每年定期進行園區環境消毒，並進行小黑蚊及鼠害防治、青苔噴除，提供遊客舒適的使用空間與整體服務品質。 2. 檢討觀光資訊傳播平台 為提高遊客資訊取得之速度，區處使用 FB 粉絲專頁，定期提供園區資

			訊，增加資訊流通便捷性。
		2. 建置單一窗口整合服務	1. 推動行政中心服務單一窗口，提供民眾洽公諮詢、引導民眾業務辦理、內部信件收取、書寫文具提供、政府宣導摺頁品放置、提供影印服務、協助公文收件掛號等各項行政服務。 2. 推動遊客服務單一窗口，提供包含遊客旅遊諮詢、導覽解說安排服務、遊客意見處理、行李寄放、旅館入住與退房手續、園區廣播服務、緊急醫療聯繫、AED緊急醫療設備提供等各項便利遊客服務。
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	1. 園區現場服務、失物協尋等，皆免填單，可採電話申請，便於民眾服務。 2. 旅館訂房服務提供線上訂房、電話訂房服務。 3. 申請園區導覽解說免公文，有效達到書表減量。 4. 申請土地租賃民眾，免附承租地地籍資料，達書表減量效益。
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	1. 旅館訂房服務採用樂活網線上訂房系統。 2. 結合gomaji、17life、agoda、booking...等平台，多元提供遊客便利訂房的管道。 3. 提供方便快捷省時的線上電子領標服務，113年全年(1至12月)有42件，避免廠商往返奔波之辛勞與時間，節省圖說費。 4. 資產及農場部門於網站公告土地標租案，方便民眾查詢，113年全年(1至12月)有161件，節省民眾查詢時間。
	(二) 服務可近性	1. 客製化服務	因應區處的地點及業務考量，資產課推出「到府收租」服務，提供承租戶

			便利服務。
		2. 專人全程服務	目前有專人全程服務的，以民眾參觀糖廠的導覽服務為主，專人帶領陪同參觀全區，有效提高服務可近性。 113年全年(1至12月)共有舉辦119場次，共計3,128人次參加導覽服務。
		3. 主動服務	1. 為增加主動服務面向，增加導覽解說網路預約方式，提高民眾報名便利性。113年全年(1至12月)電話預約件數47件，網路預約件數48件。 2. 資產部門主動至民眾家中或附近辦理之便民措施，113年全年(1至12月)件數有574件。 3. 台東農場課銷售公司有機肥提供寄倉服務。
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	1. 因應區處目標及挑戰，持續規劃業務拓展的可能性。 2. 未來區處將持續優化綠色商圈、低碳消費、永續糖廠的目標，落實政策理念。 3. 113.11.15 環境部 113 年度環境教育設施場所績優表揚會，本區處「花糖環境教育中心」評鑑結果優異（全國僅 12 機構獲評）。
		2. 優質服務	113年全年積極結合地方社區辦理活動，達到強化服務與提供優質服務的理念，總計有108個場次，參與人數大約有6,970人次。
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	1. 公文已採電子公文，有效提升行政效率。113年全年(1至12月)總收發公文有7,095件，電子公文有4,610件，佔總公文之比例達65%。 2. 區處內部會議盡量精簡，避免冗長耗時。 3. 主管及部份業務經辦人設立單位LINE群組，雙方即時提出意見，提

			升整體行政效率。 4. 113年全年(1至12月)導覽解說申請改以網路及電話申請，減少核章數及時間，共有95件。 5. 多元管道蒐集機關成員意見，具以檢討及改造內部流程。113年全年(1至12月)共有7件，運用方式2種。 (1)勞資會議113年全年(1至12月)舉辦8場，提議6件。 (2)員工關懷座談會113年全年(1至12月)舉辦20場，提議0件。 6. 花蓮台東兩地同仁開會改為視訊會議，減少同仁兩地奔波與時間，提高行政效率。 7. 編寫〈花東區處從業人員指南〉上傳至NAS雲端硬碟，並以郵件通知區處從業人員，使從業人員辦理人資業務時有所依循，降低反覆詢問人資業務主辦的狀況，提升人資服務效能。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	內部常態性服務精進運作機制，如依據公司內部提案制度，鼓勵同仁內部提案。提案件數：15 保留件數：11 採行件數：4
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	1. 113年度本區處自辦資產及農場承租戶滿意度調查，本區處整體滿意度91.99分。 2. 針對遊客滿意度，採用每日檢視即時回復，透過園區FB與遊客建立良好互動，以期達到最佳的服務品質。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	使用花糖FB，透過網路提問和即時回復了解遊客的評價。
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨	1. 依公司規定處理客訴流程

		及陳情	2. 設立花蓮觀光糖廠網頁、花糖FB等，有效處理遊客線上提問。 3. 113 年全年(1 至 12 月)客訴件數 0 件，將繼續保持。
五、開放創新	(一) 開放參與		1. 2024 年東糖文物館特展 2. 提供動物園穿山甲食物來源：蟻窩。 3. 配合宜蘭大學森林暨自然資源學系實習課提供造林地供學生進行森林相關學識及實地應用。 4. 113 年台東糖業文化校園巡迴展。 5. 2/23 台糖花蓮旅館取得「ISO 9001：2015 顧客服務」認證(113/2/1-116/1/31)，導入外界服務品質評鑑指標，有效優化旅館整體服務品質。 6. 3/24 花糖茶道文化交流活動，由日本京都府美濃青商工株式會社帶領師生們與花糖遊客和社區居民進行茶道交流，現場示範正宗手打抹茶和茶道禮儀。 7. 3/25 台糖花蓮旅館取得「銅級環保旅館」認證(113/3/22-116/3/21)，持續推廣旅館永續理念，鼓勵遊客支持綠色旅遊及住宿體驗。 8. 4/4-4/7 及 6/29-7/1 辦理兩次餐車市集活動，邀請外界特色餐車進駐，提供遊客多元體驗。兩次辦理合計 37 車次攤商及發行 700 張 50 元現金券，回收率約 9 成。 9. 6/30 協辦大農大富蔬跑杯路跑活動，旅館為活動指定入住旅館之一，區處並提供園區停車場供路跑接駁轉運站使用，且參加綠活市集展售擺攤活動，銷售區處自營商品，與外界合作共同服務旅客。 10. 11/10 盛岡市內館茂市長以及遠藤政幸市議長率團至糖廠三號倉庫內緬懷來自故鄉的新渡戶稻造銅像，介紹東部糖業發展的歷史以及園區目前活化利用，一行人漫步在日式木屋區中，展現區處對於文化保存的重視以及台日交流的機會。

		(本欄照片已於附件3另外檢附)
	(二) 創新服務	1. 台東廠區提供優惠租金予廠商辦理活動，承租人:石山部落，於10/10-13日蘭州街入口草地辦理文創市集，估計引入2,000人次。 2. 台東廠區廣場AC重新鋪設工程，促使廠區行車安全，避免用路人發生危險，增加遊客便利性便於停車，計有提供25格機車停車位，75格汽車停車位。 3. 寵物友善旅宿-台糖花蓮旅館推出寵物房型，並通過PetFAC寵物友善住宿認證。