

台糖公司台南區處 113 年全年度 提升服務效能執行績效與成果

製表日期：114.01.03

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：紙本公文來文現可掃描進行線上簽核，並將紙本(掃描檔)與簽核資料留存於公文系統，查詢與調閱均較原先紙本作業簡化及快速。 • 其他提升服務一致性及正確性之作法。 - 成果：電話表定期維護並透過雲端 NAS 分享供相關人員取用，提升一致性與正確性。
		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：紙本申請書(需收文)現可掃描於公文系統進行辦理，可透過系統監控確保案件處理流程與進度。
		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：113年度自辦訓練11班總計799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：廠區門口劃設人行道進行人車動線分離，確保安全性，並加強道路標線，水溝防護與動線規劃。 • 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：飲水機每月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並加強確認有無針孔攝影機，以維護民眾隱私。

		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：定期維護台南區處全球資訊網並更新即時訊息，並設置行政透明專區，以公平公正公開加強對外溝通。
		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通電話禮貌測試，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，113年度電話禮貌測試共72份，整體滿意度91.55分。
		4. 提升服務資訊透明度	• 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：113年度全年共計3993件主動提醒服務。
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：因廠區部分公廁於非營業時間仍有民眾使用，因販賣部無販售衛生紙，故於廁所旁(仁德、佳里、善化、新營及烏樹林)增設衛生紙販賣機，以利有需求者購買，增加便利性。
		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：除郵寄、電話、傳真及公文外，倘承租戶或承租廠商聯絡人有意願，可使用LINE等APP進行通知聯繫，增加溝通管道，並節省公司及承租人通話費。
		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或網路預約，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。 113年度電話預約件數：1091件 網路預約件數：89件
		4. 開辦線上申辦或跨平臺	• 推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。

		服務	成果：鐵道文化園區有Facebook平台與民眾接軌，五分車也可透過官網預約搭乘，並透過台糖文旅護照推廣其他園區旅遊資訊。
	(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，113年共計67場約有8614人次參與。
		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：廠區及五分車導覽均可預約，由專人全程解說。全區處113年度廠(園)區專人全程導覽服務總計有75場、2,879人次。另有五分車專人隨車解說服務亦計有2,195場、總計48,450人次。
		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，113年度共計203件主動服務案件，服務範圍有東區、湖內、官田、新市、玉井、安南、善化、佳里、新營、柳營、六甲、白河、後壁、鹽水、新化、仁德、下營區。
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	成果：持續推廣敦親睦鄰，加強與地方機關合作，今年沙崙園區配合台南400與台灣燈會活動，受臺南市政府肯定與感謝。
		2. 優質服務	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、新營鐵道地景公園、烏樹林休閒園區、沙崙綠能循環園區等，並不定期配合地方政府及人民團體等舉辦節慶或各類活動。113年度計有67場約8614人次參加。
	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： 1. 各部門相關業務辦理表單均置於行政管理網站作業規章內供同仁下載，免於被動等候承辦人Email傳遞，加速行政效率。 2. 於開標室(第2會議室)加裝會議室開標變

			更地點公告標示牌，如因開標室有會議室可於會議室門口即時公告。
	(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，同仁可提出各類業務相關與不相關之提案，113年提案5件6件、保留3件、採用2件3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：113年已進行之顧客滿意度調查，並進行檢討及改善，現有改善進度為 - 民眾建議廁所無提供衛生紙，已裝設衛生紙販賣機改善完畢 - 分數較低之環境與設施，已針對行動不便及年長者統一於1樓會客區域辦理業務。 - 已著手進行停車場整修工程(114年資本支出，預算已於113年12月審定並進行公開招標)。
		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：承租業務部門張貼承租戶滿意度調查QRcode，廁所亦張貼緊急聯絡電話與意見回復QRcode，供民眾有管道能給予區處建議與回饋。
	(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：113年度無客訴案件，其餘詢問及建議案件皆填寫民眾意見處理表儘速簽辦並回復民眾。
	(一) 開放參與		成果： 採納園區周邊鄰里民眾意見，與交通部公路局及臺南市交通局、警察局、地方民代及里長會勘協調，於省道及市道增設大型廠區停車場導引標示，配合廠區大客車及小型車停車場動線改善以增加廠區內停車場使用率，減少違停亂象。 (請提供照片)
五、開放創新	(二) 創新服務		成果：

		• 冰糖奇緣夏令營導入臺南市政府公民課程規劃，透過學員意見反應與投票導入，提升學員公民素質，並透過課後討論，藉以作為下屆課程規劃參考，使本活動對學員更有幫助。 • 與政府及地方配合，共同推廣保存糖鐵文化，本項有 3 成果 a. 配合政府辦理「糖鐵國家綠道-臺南段(岸內-新營-烏樹林糖廠)」自行車道優化工程。 b. 配合南光高中在校內打造「南光糖鐵文化園區」。 c. 配合市府辦理下營糖業鐵道文化市集。
--	--	---

經辦：



部門主管：



單位副主管：



單位主管：



