

台糖公司 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」。

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，以提升台糖公司（以下簡稱本公司）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：

依經濟部訂頒「經濟部提升服務效能實施計畫」整體服務類之執行構面及策略方法，擇本公司日常業務中直接且高頻率面對民眾提供服務之中彰區處、雲嘉區處、台南區處、高雄區處、屏東區處、花東區處及油品事業部等 7 個單位為本計畫之實施對象。

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	<p>1. 訂定申辦業務標準作業流程</p> <p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 推動全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。 (2) 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。 (3) 其他提升服務一致性及正確性之作法。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 推動各營業站點受理大宗客戶購油申辦作業。 (2) 推動各營業站點受理大宗客戶購油款項繳納作業。 (3) 推動VIP會員點數E化線上查詢作業。 (4) 其他提升服務一致與正確性之作法。
	2. 提升服務及時性	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 簡化受理臨櫃、信函、電話、E-mail及傳真申辦之案件。 (2) 提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 (3) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。 (4) 推動走動式服務。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 推動大宗客戶購油手續簡化作業，授權分層負責，縮短案件申辦處理流程與時間。 (2) 推動各營業站點提供以電話、電子信箱及現場等溝通管道查詢購油案件。 (3) 推動會員贈品擺設架櫃，供會員兌換時可一目了然，提升及時性服務。 (4) 其他提升服務及時性之作法。

面向	執行策略	具體執行方法
	<p>3. 提高服務人員專業度</p>	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (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。 (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。 (3) 其他強化服務人員專業度與熟悉度之作法。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 辦理服務人員加油作業與洗車作業處理流程之專業訓練及每班班前會演練。 (2) 考評服務人員加油或洗車作業流程，各項步驟執行之熟悉程度。 (3) 設置消費者服務專線(0800-026-168)為顧客提供即時性服務。 (4) 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
	<p>(二) 服務友善性</p> <p>1. 提升服務設施合宜度</p>	<p>各區處：</p> <ol style="list-style-type: none"> (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。 (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。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (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。 (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。 <p>油品事業部：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 設置明確之進出站動線引導標示，包括入口、出口方向標誌及地面箭頭標示。 (2) 設置油品價格公告燈箱及泵島車道柱間油品品項燈箱，便利消費者知悉與辨識。 (3) 設置廁所指示牌及男、女、無障礙廁所等標示牌清楚明顯。 (4) 設置無障礙設施，如斜坡道、護欄、無障礙廁所，並定期清掃及維護。 (5) 提供廁所衛生紙、洗手液或香皂等貼心如廁用品。 (6) 其他提升服務設施合宜度之作法。

面向	執行策略	具體執行方法
	2. 提高網站使用 便利性	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (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。 (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。 (3) 確保網站內容的正確性及有效連結。 (4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。 (6) 提供免費無線上網設施。 (7) 定期更新網頁資訊。 (8) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 油品事業部網站設計應以使用者為導向，版面配置讓使用者方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2) 網站提供查詢台糖加油站營業時間及地址資訊，輔以 Google 地圖加強地點識別度。 (3) 網站提供 VIP 會員專區，提供點數查詢、使用須知、點數有效期限及贈品品項一覽表等服務。 (4) 確保網站內容的正確性與有效連結。 (5) 注意線上使用者隱私權保護措施，善盡顧客資料保護責任。 (6) 定期維護與更新網頁資料，提供顧客正確且即時性的資訊。

面向	執行策略	具體執行方法
	<p>3. 提高服務行為友善性</p>	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (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。 (2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。 (3) 其他提高服務行為友善性之作法。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 重視服務人員服裝及儀容之合宜度，佩帶工作識別證。 (2) 重視服務人員禮貌及態度，主動協助引導車輛進出站。 (3) 主動告知加油站促銷優惠訊息及會員點數。 (4) 主動詢問顧客是否接受環車服務。 (5) 其他提高服務行為友善性之作法。

面向	執行策略	具體執行方法
	4. 提升服務資訊透明度	<p>各區處：</p> <ol style="list-style-type: none"> (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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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>油品事業部：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 加油站場域張貼消費者服務專線(0800-026-168)電話號碼。 (2) 主動告知大宗客戶購油作業流程。 (3) 主動公告即時性的油品價格及販售油品類別。 (4) 主動公告洗車收費標準。 (5) 其他提升服務資訊透明度之作法。

面向	執行策略	具體執行方法
二、服務遞送	(一) 服務便捷性 1. 檢討既有服務措施	<p>各區處： 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>油品事業部： (1) 服務人員引導車輛進出站的正確手勢。 (2) 服務人員迎送顧客的用語正確與合宜性。 (3) 車輛進出站的標誌與標線，明確及清晰可資辨識。 (4) 其他既有服務措施精進改善之作為。</p>
	2. 建置單一窗口整合服務	<p>各區處： (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。 (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。 (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>油品事業部：無</p>
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	<p>各區處： (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。 (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。 (3) 規劃其他便利民眾之作為。</p> <p>油品事業部：無</p>

面向	執行策略		具體執行方法
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。 (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。 (3) 提供民眾網路查詢服務。 (4) 推動其他線上申辦取代書面申請之作法。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 提供大宗客戶一站購油，可跨全部加油站加油，以及跨站繳納油款便利服務。 (2) 提供顧客現場申請VIP會員卡服務，跨站皆可使用之便利性。 (3) 其他跨平台(站)服務之作法。
	(二) 服務可近性	1. 客製化服務	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (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。 (2) 提供民眾烤肉、焗土窯等合適之場地。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 掌握油價漲跌趨勢與幅度，提前告知大宗客戶下週油價訊息。 (2) 推展與社區村里長合作辦理愛心捐贈積點活動，資助當地弱勢居民。 (3) 依據在地化特色及顧客不同需求，提供其他特色服務。

面向	執行策略	具體執行方法
	2. 專人全程服務	<p>各區處：</p> <p>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。</p> <p>(1) 土地租賃續約之辦理。</p> <p>(2) 民眾參觀園區專人全程導覽服務。</p> <p>(3) 民眾搭乘五分車，解說員專人全程服務。</p> <p>油品事業部：</p> <p>(1) 依大宗客戶用油需求，指派專人主動瞭解並提供必要協助，或親赴客戶公司、工廠訪談細節，以解決用油需求。</p> <p>(2) 遇有身心障礙顧客，主動趨前詢問並全程協助。</p> <p>(3) 其他專人服務措施與作為。</p>
	3. 主動服務	<p>各區處：</p> <p>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。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。</p> <p>油品事業部：</p> <p>(1) 遇有身心障礙顧客，欲使用洗手間，主動趨前詢問並協助。</p> <p>(2) 遇有老弱長者加油時，主動協助將機車停妥，防止重心不穩跌倒。</p> <p>(3) 其他主動服務作為與事項。</p>

面向	執行策略	具體執行方法
	(三) 服務成長及優化	<p>1. 突破成長</p> <p>各區處： 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。如於各區處網站或公佈欄宣導各項業務相關訊息：如有機作物介紹、各學苑地理位置、環境及收費標準、土地農地租（售）申請書表及景觀植栽之樹種提供線上查閱等。</p> <p>油品事業部： (1) 運用創新策略，積極排除各項不利因素或是因應劣勢，持續精進服務遞送過程及作法，以達成服務目標。 (2) 提升多元化付款方式與效能，俾能使消費者享有更便利之付款機制。</p>
		<p>2. 優質服務</p> <p>各區處： 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。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。</p> <p>油品事業部： (1) 提供站容綠美化之亮麗舒適的加油場域。 (2) 精進加油標準作業程序與應變作為。 (3) 提供潔淨、乾爽、舒適及通風的如廁環境。 (4) 其他優質服務作為與事項。</p>

面向	執行策略		具體執行方法
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (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。 (2) 就業務範圍辦理內部作業簡化，以提升行政效率。 (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。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 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。 (2) 業務權限範圍內，辦理內部作業簡化，以提升行政效率。 (3) 依據權責劃分表，釐定分層負責屬性，加速公文書的處理流程與效率。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	<p>各區處：</p> <p>建立內部常態性服務精進運作機制。</p> <ul style="list-style-type: none"> (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。 (2) 推動其他服務精進措施。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (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。 (2) 推動精緻服務品質考評相關競賽。 (3) 推動加油站區站容綠美化創意競賽。 (4) 其他推動服務精進措施。

面向	執行策略	具體執行方法
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	<p>1. 辦理服務滿意度調查</p> <p>各區處：</p> <p>(1) 各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。</p> <p>(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。</p> <p>油品事業部：</p> <p>為掌握消費者意見及改善現況之不足，每年度辦理「顧客滿意度調查」，針對消費者對各項服務之滿意度進行趨勢分析，並就調查結果提出改善措施及統計執行績效。</p>
		<p>2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價</p> <p>各區處：</p> <p>(1) 設置網路服務信箱。</p> <p>(2) 設置顧客意見管理系統。</p> <p>(3) 提供免付費服務專線。</p> <p>(4) 其他瞭解民眾對服務的評價作法。</p> <p>油品事業部：</p> <p>(1) 運用社群媒體(如台糖加油站粉絲團、LINE)知悉消費者對本公司加油站的服務評價。</p> <p>(2) 藉由平時與顧客的互動行為中，探知消費者對服務的滿意程度。</p> <p>(3) 提供消費者服務專線(0800-026-168)。</p> <p>(4) 其他瞭解民眾對服務的評價作法。</p>

面向	執行策略	具體執行方法
	<p>(二) 積極回應民眾意見</p> <p>有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情</p>	<p>各區處：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 訂定客訴處理及新聞輿情處理標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供洽談諮商服務。 (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。 (3) 對於民眾即時反應意見，由各主管會同相關同仁迅速處理，並適時檢討改善。 (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>油品事業部：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 提供專業人員處理消費者的意見、抱怨及陳情案件。 (2) 消費者之書面、口頭(含電話)及電子信箱之申訴案件，確實予以登錄，並迅速回復當事人。 (3) 設定消費者申訴案件處理期限，並要求限期完成，未完成者由專人稽催辦理。
五、開放創新	(一) 開放參與	<p>各區處：</p> <p>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。</p> <p>油品事業部：</p> <p>透過實體或網路等途徑，運用多元的方式，如顧客問卷、大宗客戶訪談及加油體驗活動，蒐集顧客對服務的需求，以改善服務品質。</p>

面向	執行策略	具體執行方法
	(二) 創新服務	<p>各區處及油品事業部：</p> <p>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。</p>

伍、實施步驟

- 一、本公司於每年年底前，依據「經濟部提升服務效能實施計畫」規定，研訂次年度提升服務效能執行計畫，於次年1月底前提報國營事業委員會審定，並公開於網頁。
- 二、各區處及油品事業部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，研訂各區處及油品事業部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、考核作業及獎勵方式等項目，於每年2月底前提報公司完成當年度執行計畫審定。
- 三、各區處及油品事業部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、各區處及油品事業部依所擬之執行計畫，配合評核項目及標準於上、下半年度自行實施考核各1次，並將提升服務效能執行績效與成果（如附表1）及提升服務效能執行計畫考核結果統計表（如附表2）送公司備查。
- 二、本公司於次年1月15日前將當年度執行績效與成果提報國營事業委員會備查。
- 三、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：各區處及油品事業部得依業務需求，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」區處：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）入圍實地訪查區處：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區處：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。

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：

部門主管：

單位副主管：

單位主管：

附表 2

台糖公司○○○○○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 評核 構面	基礎服務 (200分)	服務一致及正確性		
		服務友善性		
	服務遞送 (300分)	服務便捷性		
		服務可近性		
		服務成長及優化		
	服務量能 (200分)	內部作業簡化		
		服務機制精進		
	服務評價 (200分)	提高服務滿意度		
		積極回應民眾意見		
整體 評核 構面	開放創新 (100分)	開放參與		
		創新服務		

經辦：

部門主管：

單位副主管：

單位主管：