

提升服務效能執行績效與成果

製表日期：112 年 1 月 10 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	<p>• 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。</p> <p>成果：簡化資本支出驗收核銷時需再次陳核會計、資產部門之核章(已於驗收時會驗)，減少重^復工作業。</p> <p>• 其他提升服務一致性及正確性之作法。</p> <p>成果：配合防疫分區辦公，及時修正分區辦公電話表、公文傳遞流程與放置位置。平日亦每月追蹤人員異動更新電話表與相關表單窗口。</p>
		2. 提升服務及時 性	<p>• 提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。</p> <p>成果：因疫情關係若有分區辦公或隔離同仁之業務以電話聯繫或由代理人辦理。亦請資訊協助同仁以居家辦公處理公務提升效率。</p>
		3. 提高服務人員 專業度	<p>• 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。</p> <p>成果：111年度辦理訓練班11班總計570人次，特別開班土地巡查管理課程委請檢察官到場授課，針對相關法規與常見問題與同仁研討相關業務，增加土地巡查專業與熟悉程度。另有公共工程研習課程增加同仁對於工程相關細節進行授課與討論。</p> <p>• 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。</p> <p>成果：創立土地巡查管理群組，分享</p>


		與討論追蹤相關案件與狀況，群組內成員均可吸收他人經驗互相討論提升業務處理專業能力。
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 <p>成果: 園區重新標示廁所方向標示，會客室、哺乳室亦重新整理，預期給洽公民眾有更好的空間使用，並與善化衛生所配合打造無菸園區，提升觀光品質。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。 <p>成果: 除定期檢測、清理項目外，因應防疫新生活，提供體溫量測，酒精消毒，會議室與辦公區域、賣場桌椅每日均使用清潔消毒。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供各種申辦書表及填寫範例。 <p>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。</p>
	2. 提高網站使用便利性	<ul style="list-style-type: none"> • 確保網站內容的正確性及有效連結、定期更新網頁資訊。 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供免費無線上網設施。 <p>成果: 辦公大樓設置iTaiwan免費wifi供訪客與外賓使用。</p>
	3. 提高服務行為友善性	<ul style="list-style-type: none"> • 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。 <p>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。總計測試72筆，平均分數88.83分。</p>


			<ul style="list-style-type: none"> 其他提高服務行為友善性之作法。 <p>成果:廠區高低落差處增設欄杆或扶手,廠區動線與廁所方向增設加強標示。</p>
		4. 提升服務資訊透明度	<ul style="list-style-type: none"> 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、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。 <p>成果:於網頁介紹各部門執掌與聯絡電話,公司地圖也更新大眾運輸路線,相關招租資訊均可於公司網頁查詢。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>成果:111年共計6792件主動提醒服務。(統計資產與農場公文、電話、傳真等全部提醒。)</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	<ul style="list-style-type: none"> 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>成果:辦公大樓與冰店設有跑馬燈顯示最新資訊,並有QRcode問卷蒐集民眾意見,檢討改善(今年度線上問卷回饋佳里冰店小便斗高度過高,已於5月改善)。</p>
		2. 建置單一窗口整合服務	<ul style="list-style-type: none"> 推動走動式服務或客製化服務方式,以增加便民措施。 <p>成果:業務部門針對偏遠地區與行動不便者到府協助處理。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>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</p>


			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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>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。</p>
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	<ul style="list-style-type: none"> 推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。 <p>成果：鐵道園區有Facebook平台與民眾接軌，五分車亦可透過台糖全球資訊網預約搭乘。區處問卷改用電子表單線上填寫回饋意見。</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供民眾網路查詢服務。 <p>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。</p>
	(二) 服務可近性	1. 客製化服務	<ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>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...等共16場次活動共計約3520人次參與。</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供民眾烤肉、焗土窯等合適之場地。 <p>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。</p>
		2. 專人全程服務	<ul style="list-style-type: none"> 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>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</p>

			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111年有160場專人解說服務、總人數5291人。
		3. 主動服務	<ul style="list-style-type: none"> 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>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，111年度總計共484件主動服務案件。</p>
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	成果:辦理國寶蒸汽火車復駛慶祝嘉年華內容包含主題市集、體驗活動與飛車競賽，一系列活動吸引超過1500人參加。
		2. 優質服務	<ul style="list-style-type: none"> 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>成果:配合地方辦理總爺藝文中心活動、里民健走與政令宣導、消防局擴大防火宣導活動、郵局樂齡活動以及蒸汽火車復駛慶祝嘉年華。</p>
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	<ul style="list-style-type: none"> 就業務範圍辦理內部作業簡化，以提升行政效率。 <p>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。</p>
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	<ul style="list-style-type: none"> 建立內部常態性服務精進運作機制。 <p>成果:依據本公司提案獎勵作業要點，提出其提案情形，111年全年提案4件(採用2件、保留2件)。</p>
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	<ul style="list-style-type: none"> 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。

			<p>成果:110年滿意度最低的項目為服務設施部分，111年已針對廁所進行整修增建工程發包整修完成。</p>
		<p>2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價。</p>	<p>• 其他瞭解民眾對服務的評價作法。</p> <p>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。</p>
	<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>• 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。</p> <p>成果:顧客意見管理系統查詢111年台南區處計0件客訴。</p>
<p>五、開放創新</p>	<p>(一) 開放參與</p>		<p>成果1. 辦理國寶蒸汽火車復駛慶祝嘉年華內容包含主題市集、體驗活動與飛車競賽，推廣糖鐵與製糖相關歷史文化。</p> <p>成果2. 配合善化區公所、南台科技大學辦理2022冰糖奇緣夏令營邀請在地學童前往糖廠與文物館參訪導覽，體驗糖業文化。</p>
	<p>(二) 創新服務</p>		<p>成果1. 與善化衛生所打造善糖無菸休閒園區，搭配標示與相關活動宣導廠區內禁菸，提升園區休閒環境品質。</p> <p>成果2. 規劃製糖博物館，以文物館為基礎結合善化糖廠紀錄各式糖業文化供導覽觀賞。</p>

經辦：


部門主管：


單位副主管：


單位主管：
