

# 台糖公司 111 年度提升服務效能執行績效與成果

112/01/16

面 向	評核項目	具體執行方法	執行績效與成果																		
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><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 推動全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。</p> <p>(2) 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。</p> <p>(3) 其他提升服務一致性及正確性之作法。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 推動各營業站點受理大宗客戶購油申請辦理作業。</p> <p>(2) 推動各營業站點受理大宗客戶購油款項繳納作業。</p> <p>(3) 推動 VIP 會員點數 E 化線上查詢作業。</p> <p>(4) 其他提升服務一致與正確性之作法。</p>																		
			<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 設置民眾服務窗口，綜合受理各項業務辦理及諮詢。各區處依業務屬性不同，轄下之觀光糖廠、鐵道文化園區、糖業博物館、花卉農園中心、休閒廣場及學苑等分設服務窗口，提供專人貼心、多元全功能服務。</p> <p>(2) 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化，例如土地出租(售)及提供設定地上權作業流程、農地租賃作業流程、農業用電申請作業流程、場地使用申請流程、車輛通行證申請流程、會議室申請流程、文物館與製糖工場參觀申請流程等，以便利民眾洽辦業務及相關資料統整。</p> <p>(3) 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。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 加油站站長負責主動招攬大宗客戶申辦購油作業，提供大宗客戶簡便的購油程序作業。</p> <p>111 年度與 110 年度大宗客戶戶數實績如下表，111 年度大宗客戶較 110 年度增加 32 戶(+2.75%)：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">客戶區別</th> <th style="width: 40%;">111 年度合計戶數</th> <th style="width: 40%;">110 年度合計戶數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A：賒銷</td> <td style="text-align: center;">121</td> <td style="text-align: center;">128</td> </tr> <tr> <td>B：預付</td> <td style="text-align: center;">779</td> <td style="text-align: center;">740</td> </tr> <tr> <td>F：現銷</td> <td style="text-align: center;">176</td> <td style="text-align: center;">172</td> </tr> <tr> <td>S：特約</td> <td style="text-align: center;">119</td> <td style="text-align: center;">123</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td style="text-align: center;">1,195</td> <td style="text-align: center;">1,163</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 大宗客戶繳款方式提供多元化的付款管道，客戶可利用金融機構電匯、支票、轉帳與現場刷信用卡或現金繳納等方式，供客戶方便性選擇。</p>	客戶區別	111 年度合計戶數	110 年度合計戶數	A：賒銷	121	128	B：預付	779	740	F：現銷	176	172	S：特約	119	123	總計	1,195	1,163
客戶區別	111 年度合計戶數	110 年度合計戶數																			
A：賒銷	121	128																			
B：預付	779	740																			
F：現銷	176	172																			
S：特約	119	123																			
總計	1,195	1,163																			

				<p>(3) 加油站會員顧客如欲查閱累計點數及可兌換贈品類別時，可透過「台糖加油站」APP 與台糖官網查閱，或撥打洽詢電話 06-6328703#786-787 詢問，有效提升會員心占率與好感度。</p>
		<p>2. 提升服務及時性</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 簡化受理臨櫃、信函、電話、E-mail 及傳真申辦之案件。</p> <p>(2) 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>(3) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。</p> <p>(4) 推動走動式服務。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(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。</p> <p>(2) 推動各營業站點提供以電話、電子信箱及現場等溝</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 臨櫃辦理服務：糖業博物館、花卉農園中心、學苑(24 小時專人服務)設有服務台，直接受理民眾申辦業務及諮詢。</p> <p>(2) 簡易信函、電話及傳真申辦：資產業務土地承租(購)申請、烤肉區預約、園區參觀及導覽及搭乘五分車。</p> <p>(3) 於服務場所標示申辦案件標準處理流程圖，並提供申辦案件之民眾處理查詢管道(如電話、電子郵件或現場查詢)。</p> <p>(4) 走動式服務(到府服務)：資產及農場部門針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，主動至民眾家中或附近辦理換約便民措施。</p> <p>111 年度各區處服務到達偏遠區域如下：</p> <p>a. 中彰區處：新竹、苗栗、臺中、彰化、南投等縣市。</p> <p>b. 雲嘉區處：雲林縣斗六市及土庫、東勢、虎尾、古坑、蔴桐、台西、二崙、林內、斗南、崙背、西螺、麥寮、褒忠、北港、元長、口湖、四湖、水林等鄉鎮；嘉義縣六腳、朴子、東石、民雄、大林等鄉鎮及嘉義市。</p> <p>c. 台南區處：臺南市南區、新營、白河、東山、柳營、六甲、後壁、善化、佳里、西港、玉井、麻豆、仁德、關廟、歸仁等區。</p> <p>d. 高雄區處：高雄市林園、大寮、仁武、杉林、六龜、湖內、阿蓮、路竹、燕巢等區。</p> <p>e. 屏東區處：屏東縣各鄉鎮市(含屏東市)。</p> <p>f. 花東區處：花蓮縣壽豐、鳳林等鄉鎮；臺東縣卑南、關山、鹿野等鄉鎮及臺東市。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 辦理購油手續簡便服務：有關大宗客戶折讓幅度，依據「加油站大宗客戶購油作業辦法」作業規章分層負責授權等級核定，加速申請審核流程，確保現場能即時掌握商機。</p> <p>(2) 大宗客戶可透過加油站現場或電話等便</p>

		<p>通管道查詢購油案件。</p> <p>(3) 推動會員兌換贈品擺設架櫃，供會員兌換時可一目了然，提升即時性服務。</p> <p>(4) 其他提升服務即時性之作法。</p>	<p>捷服務管道，詢問辦理購油相關事宜。</p> <p>(3) 為便利會員能夠瞭解贈品種類及兌換點數，於營業場所室內適當位置設置展示櫃供會員瀏覽查閱。</p> <p>(4) 提供會員顧客下載 APP 行動查詢點數與可兌換喜好商品等服務。</p>																											
	<p>3. 提高服務人員專業度</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 其他強化服務人員專業度與熟悉度之作法。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(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。</p> <p>(2) 考評服務人員加油或洗車作業流程，各項步驟執行</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 為強化服務人員各項業務專業度與熟悉度，辦理各項提升業務、服務品質之員工教育訓練。各區處辦理員工教育訓練參訓人次如下表：</p> <table border="1" data-bbox="932 667 1513 1099"> <thead> <tr> <th colspan="3">各區處辦理員工教育訓練參訓人次</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>111 年度 (人次)</th> <th>110 年度 (人次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>1,354</td> <td>1,537</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>459</td> <td>654</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>570</td> <td>952</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>726</td> <td>794</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>584</td> <td>612</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>981</td> <td>891</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>4,674</td> <td>5,440</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. 111 年度教育訓練人次 4,674 人，較 110 年度 5,440 人，減少 766 人次(-14.08%)。</p> <p>b. 111 年度教育訓練人次減少原因係各區處上半年度受 COVID-19 嚴峻疫情影響，皆減少開辦實體訓練(除花東區處外)，縱使下半年度已隨中央防疫政策調整，加緊開辦相關訓練課程(含實體及視訊)，然而仍因不少已報名學員染疫確診臨時取消參訓，致使整體訓練人次較 110 年度下滑。</p> <p>c. 本公司將持續辦理各項員工教育訓練，並結合視訊方式及鼓勵員工自主線上學習等多元措施，提升服務人員專業度。</p> <p>(2) 鼓勵各部門辦理業務知識分享活動，增進同仁實務經驗交流機會，提升為民服務之熱情與效能。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 為強化從業人員各項業務專業度與熟悉度，每年度皆辦理各類型的教育訓練，提升職能專業程度。111 年度辦理訓練班次及參訓人次如下表，較 110 年度辦理情形皆為成長：</p>	各區處辦理員工教育訓練參訓人次			單位	111 年度 (人次)	110 年度 (人次)	中彰區處	1,354	1,537	雲嘉區處	459	654	台南區處	570	952	高雄區處	726	794	屏東區處	584	612	花東區處	981	891	小計	4,674	5,440
各區處辦理員工教育訓練參訓人次																														
單位	111 年度 (人次)	110 年度 (人次)																												
中彰區處	1,354	1,537																												
雲嘉區處	459	654																												
台南區處	570	952																												
高雄區處	726	794																												
屏東區處	584	612																												
花東區處	981	891																												
小計	4,674	5,440																												

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。

**油品事業部辦理訓練課程及參訓人次**

	111 年度	110 年度
訓練班次	13	6
參訓人次	720	684

(2) 總部每年排定人員至自營洗車站點執行洗車服務流程考評作業。111 及 110 年度洗車場洗車服務考評次數如下表，111 年度因終止 2 站由廠商自設自營之洗車契約，及停閉德隆加油站之洗車業務，故較 110 年度減少 3 次考評：

**洗車場洗車服務考評次數**

年期 項次	111 年度 (次數)	110 年度 (次數)
次數	19	22

(3) 設有消費者服務專線，並保持服務專線暢通，隨時注意電話禮節，迅速回應顧客提問，以利顧客獲得即時滿意的答復。

(4) 提升現場服務品質，加速顧客對本公司油價及洗車收費的充分瞭解，除可詢問現場服務人員外，另可透過現場所標示油品油價、洗車收費及油品事業部服務電話，供消費者詢問使用。

(二) 服務友善性

1. 提升服務設施合宜度

**【各區處】**

(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。

**【各區處】**

(1) 園區及各部門辦公室周圍環境進行環境美(綠)化，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所，各部門分配環境整理責任區域。

(2) 園區設置裝置藝術，老舊倉庫整修再運用，利用工場廢棄機械零件組合製成鐵件藝術品及兒童遊憩設施，美化園區景觀，提供民眾觀賞及遊憩場所。

(3) 為方便洽公民眾及遊客辨識，於園區設置配置圖、標示圖、導覽指示圖，並提供中英雙語標示；辦公室大門旁設置有詢問處及服務台標示，樓層設置方向引導等標示服務。

(4) 各部門辦公室提供洽公民眾書寫桌椅、文具、電話、影印服務、老花眼鏡及防疫酒精等便民措施，提供合宜洽公場所。

(5) 定期檢查各類公共硬體設施如：飲水機、座椅、盥洗室、哺集乳室及消防安全設備等，確保設施品質。

(6) 為利身障人士洽公，妥善規劃無障礙設

		<p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(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畫設箭頭標示。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 設置廁所指示牌及男、女、無障礙廁所等標示牌清楚明顯。</p> <p>(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。</p> <p>(5) 提供廁所衛生紙、洗手液或香皂等貼心如廁用品。</p>	<p>施，設置專用停車位、身障坡道、廁所，並設服務鈴協助身障人士順利洽辦業務，並定期檢測維護各項設施，以維使用者之安全。</p> <p>(7) 配合政府防疫政策，佈署防疫措施，落實園區戴口罩、勤洗手、保持社交距離等宣傳，並於洽公場所、冷飲部等人潮較多地方，提供 75%酒精供民眾自行使用。</p> <p>(8) 於洽公場所服務台及區處全球資訊網提供各類申辦書表及填寫範例，以便捷民眾洽辦業務時參考使用。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 加油站場所為提供顧客進、出站之識別，分別於入出口處豎立交通標誌；於地面上繪製箭頭圖示，提供顧客車輛行進間遵循，並持續維護設備的可視性與堪用性。</p> <p>(2) 為利顧客辨識加油島汽、柴油品類別與即時油價，分別於泵島明顯處所設置油品價格公告燈箱，及於泵島車道柱間設置油品品項燈箱，並持續維護可視性與堪用性。</p> <p>(3) 廁所提供乾淨硬體設施供顧客使用，於明顯處設置廁所指示牌及男、女、無障礙廁所標示牌，並持續維護可視性與堪用性。</p> <p>(4) 加油站為便利身心障礙顧客使用廁所，特設置無障礙設施，如斜坡道、護欄、無障礙廁所、緊急服務鈴，並維護可視性與堪用性。</p> <p>(5) 強化顧客使用廁間的品質，入口處提供衛生紙、洗手液或香皂等貼心用品，隨時補充使用量。</p> <p>(6) 總部及各加油站規劃設置員工停車場及顧客免費臨時性停車位：汽車停車位 233 個，機車停車位 445 個。</p> <p>(7) 各項服務設施均由各加油站依規定辦理定期檢查、檢驗及修復，並做成紀錄備查，以確保服務設備(施)之安全與可用性。總部及 2 區營業組每年定期或不定期到站走動管理，督導各站維護各類服務設施，以達合宜度要求。</p>
	2. 提高網站使用便利性	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(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</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 本公司網站採用 RWD 響應式網站設計，提供友善的跨屏瀏覽服務，可支援電腦、手機、平板等各式行動裝置使用；同時設有</p>

		<p>服務。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 確保網站內容的正確性及 有效連結。</p> <p>(4) 資訊標示配合電子化政府 入口網 MyEGov 提供分類 檢索服務。</p> <p>(5) 網站至少提供主題、施政 與服務等 3 種分類檢索方 式。</p> <p>(6) 提供免費無線上網設施。</p> <p>(7) 定期更新網頁資訊。</p> <p>(8) 網站（頁）通過無障礙檢 測，並取得認證標章。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 確保網站內容的正確性與 有效連結。</p> <p>(5) 注意線上使用者隱私權保</p>	<p>英文版網頁，以利外語人士閱讀查詢，以 營造友善的雙語網站環境。</p> <p>(2) 本公司網站除了提供網站導覽功能詳列 網站架構各單元之外，還結合運用 Google Search 技術，提供關鍵字、全文、 交叉、站內等健全且便利之檢索服務，方 便使用者就來訪目的直接搜尋欲尋找的 資料。</p> <p>(3) 為確保網站內容及相關連結之正確性及 即時性，本公司網站架構各單元資料之管 理部門，均派有專責人員定期辦理網頁資 料維護及更新；並規劃網站管理系統之訓 練課程，以增進網管維護人員之系統操作 技能。</p> <p>(4) 本公司網站依照行政機關電子資料流通 實施要點及國家發展委員會訂定之詮釋 資料規範，標示所屬各項電子資料，並有 提供主題、施政及服務等 3 種分類檢索服 務，方便使用者就來訪目的分門別類進行 檢索查詢。</p> <p>(5) 各區處服務據點均有裝設 WIFI 無線上網 環境，並在明顯處張貼標示，提供遊客及 洽公民眾免費使用。</p> <p>(6) 本公司網站除有專人定期更新網頁資訊 之外，並落實維護網頁無障礙設計，以打 造無障礙網路空間服務，全網站已符合通 過數位發展部「網站無障礙規範 2.0 版」 認證標章檢測，並取得 AA 等級認證標章。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 網站採用 RWD 響應式網站設計，提供友善 的跨屏瀏覽服務，可支援電腦、手機、平 板等各式行動裝置使用；提供多元及便利 之資訊檢索服務，確保網頁內容的正確性 及有效性。</p> <p>(2) 提供查詢台糖加油站營業時間及地址資 訊，再輔以 Google 地圖加強地點辨識度 與導航功能等貼近人性化服務。</p> <p>(3) 設置 VIP 會員專區，提供會員卡(VIP)點 數查詢管道、使用須知、點數有效期限及 贈品品項一覽表等便捷服務。</p> <p>(4) 網站資料指派負責人員隨時辦理維護及 更新，如遇有網頁執行出現異常狀況時， 統一由資訊部門即時排除改善。</p> <p>(5) 本公司不會蒐集單純瀏覽網站資訊或下</p>
--	--	--	--

			<p>護措施，善盡顧客資料保護責任。</p> <p>(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。</p>	<p>載檔案等使用行為之個人資料；若因線上申辦服務需由民眾提供個人資料時，皆依個人資料保護法規定辦理，確保民眾個人資料、隱私及權益保護。</p> <p>(6) 派有專責人員定期辦理網頁資料維護及更新，以提供顧客正確且即時性的資訊。</p>																																				
	<p>3. 提高服務行為友善性</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(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。</p> <p>(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。</p> <p>(3) 其他提高服務行為友善性之作法。</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(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，針對業務內容之規劃作法及推展理念相互分享及學習，強化代理人制度，提升為民服務之專業品質。</p> <p>(2) 辦理內部員工電話禮貌測試：</p> <p>a. 調查對象：各區處內部員工</p> <p>b. 調查問卷：採國發會頒定第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫之「電話禮貌測試量表」。</p> <p>c. 調查樣本數：111 年度各區處有效樣本共計 425 份。</p> <p>d. 分數計算方式：每一測試量表分為測試總機接聽(配分 45 分)及業務單位接聽電話(配分 55 分)二部分，總分為 100 分，依每一細項配分核計得分，測試總平均分數=樣本總得分/有效樣本數。</p> <table border="1" data-bbox="890 1178 1490 1576"> <thead> <tr> <th colspan="4">內部員工電話禮貌測試</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>111 年度</th> <th>110 年度</th> <th>增 減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰</td> <td>95.59</td> <td>95.97</td> <td>-0.38</td> </tr> <tr> <td>雲嘉</td> <td>92.24</td> <td>91.21</td> <td>+1.03</td> </tr> <tr> <td>台南</td> <td>88.83</td> <td>87.97</td> <td>+0.86</td> </tr> <tr> <td>高雄</td> <td>91.40</td> <td>91.55</td> <td>-0.15</td> </tr> <tr> <td>屏東</td> <td>91.48</td> <td>90.80</td> <td>+0.68</td> </tr> <tr> <td>花東</td> <td>93.15</td> <td>93.22</td> <td>-0.07</td> </tr> <tr> <td>平均</td> <td>92.12</td> <td>91.79</td> <td>+0.33</td> </tr> </tbody> </table> <p>e. 111 年度平均分數 92.12 較 110 年度平均分數 91.79，增加 0.33 分(+0.36%)。</p> <p>f. 111 年度平均分數除中彰、高雄及花東區處略減外，其餘區處均增加；各區處將對得分較低項目持續檢討改善，並加強宣導電話禮節及教育訓練，以提升服務品質。</p> <p>g. 中彰區處較 110 年減少 0.38 分，測試較低分項目為「非業務承辦單位或承辦人代接電話時，僅以簡單答復，無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾業務承辦人進一步處理」及「結束電話時，沒有禮貌</p>	內部員工電話禮貌測試				單位	111 年度	110 年度	增 減	中彰	95.59	95.97	-0.38	雲嘉	92.24	91.21	+1.03	台南	88.83	87.97	+0.86	高雄	91.40	91.55	-0.15	屏東	91.48	90.80	+0.68	花東	93.15	93.22	-0.07	平均	92.12	91.79	+0.33	
內部員工電話禮貌測試																																								
單位	111 年度	110 年度	增 減																																					
中彰	95.59	95.97	-0.38																																					
雲嘉	92.24	91.21	+1.03																																					
台南	88.83	87.97	+0.86																																					
高雄	91.40	91.55	-0.15																																					
屏東	91.48	90.80	+0.68																																					
花東	93.15	93.22	-0.07																																					
平均	92.12	91.79	+0.33																																					

		<p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 重視服務人員服裝及儀容之合宜度，佩掛工作識別證。</p> <p>(2) 重視服務人員禮貌及態度，主動協助引導車輛進出站。</p> <p>(3) 主動告知加油站促銷優惠訊息及會員點數。</p> <p>(4) 主動詢問顧客是否接受環車服務。</p>	<p>性用語」等；將加強內部宣導，避免各部門所屬人員同時出差及請假之情況，並加強同仁電話禮儀訓練。</p> <p>h. 高雄區處較 110 年減少 0.15 分，測試較低分項目為「業務承辦人答話內容解說尚可」等；將加強提升同仁之業務熟悉度。</p> <p>i. 花東區處較 110 年減少 0.07 分，測試較低分項目為「接話時之態度語調平淡，態度尚佳」及「業務承辦人答話內容解說尚可」等；將再加強同仁提升對於業務的熟悉度及接話時的禮貌應對訓練。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 油品事業部所屬加油站係以「服務導向」為宗旨，教育人員「以客為尊、以人為本」是一貫持續堅持的信念與立場，服務人員的儀容服裝、應對禮貌、主動服務態度及環車關懷服務是所有服務人員懷抱的最高指導原則。</p> <p>(2) 現場服務人員主動告知加油站促銷優惠訊息及會員點數，並主動詢問顧客是否接受環車服務，提供顧客深度的服務作為。</p> <p>(3) 為讓現場人員能確實貫徹落實執行，總部每年排定期程執行服務品質考核作業；另不定期聘請神秘客執行該項作業。</p> <p>111 年度及 110 年度執行服務品質考核次數如下表：</p> <table border="1" data-bbox="903 1308 1513 1478"> <thead> <tr> <th colspan="3">服務品質考核次數</th> </tr> <tr> <th>年期</th> <th>111 年度 (次數)</th> <th>110 年度 (次數)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>項次</td> <td>113</td> <td>135</td> </tr> <tr> <td>次數</td> <td>113</td> <td>135</td> </tr> </tbody> </table> <p>111 年度執行服務品質考核 113 次較 110 年度 135 次，減少 22 次。係因本年度全國 COVID-19 肺炎疫情高峰期間，取消服務品質考核行程之故。</p>	服務品質考核次數			年期	111 年度 (次數)	110 年度 (次數)	項次	113	135	次數	113	135
服務品質考核次數															
年期	111 年度 (次數)	110 年度 (次數)													
項次	113	135													
次數	113	135													
	<p>4. 提升服務資訊透明度</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(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</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 業務相關資訊皆以簡明易懂、易讀、易用之形式，主動公開於網站、公佈欄，包括部門業務、服務措施、常見問答集（FAQ）、區處活動及服務訊息、文宣品、出版品等，供民眾查閱或運用。</p> <p>(2) 配合推動政府資料開放加值應用，定期盤點業務相關資料，於結構化及去識別化後</p>												



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。

以 CSV、JSON、XML 等開放文件格式公開於網站，並按季定期檢視及更新，除可增進政府施政透明度外，亦符合各界多元開發應用需求。

- (3) 提供現場、電話、網路、行動裝置等多元案件查詢管道；網站提供各部門為民服務項目、承辦部門及分機等資訊，俾供民眾查閱後，直接與窗口人員聯繫取得案件辦理情形。
- (4) 提供承辦案件單位及電話等訊息，發函民眾時將主辦人員之聯絡資訊，如電話、姓名，傳真、地址等登錄公文資訊欄位上，以利民眾聯繫與洽辦。
- (5) 以郵寄繳費通知單、電話或傳真通知、公文(信件)寄送及承辦人親送等方式，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，避免承租戶因疏忽誤期造成的權益損失，承辦人員亦可提前掌握租人意向，預先因應處理。

**主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期之措施**

單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)
中彰區處	4,485	4,338
雲嘉區處	3,604	3,655
台南區處	6,792	1,548
高雄區處	6,303	6,607
屏東區處	7,596	8,523
花東區處	2,810	2,768
小計	31,590	27,439

- a. 111 年度 31,590 件次較 110 年度 27,439 件次，增加 4,151 件次(+15.13%)。增加原因為 111 年度持續配合政府因應 COVID-19 疫情紓困措施，推動「台糖挺租戶，防疫大減租」方案，對承租人租金減租 20%，主動聯絡通知承租人說明相關減租辦法，協助承租人完成減租紓困之申請作業程序。
  - b. 台南區處 111 年度件數較 110 年度增幅較大原因，除前揭防疫減租因素外，亦受本年度國內升息影響，區處接獲不少承租戶來電關切是否因升息而調漲租金，爰額外再主動通知承租戶本公司不會漲調租金。
- (6) 資產部門資料如屬重要信息則以雙掛號

			<p>寄送，提供案件申請人收件確認訊息。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 業務相關資訊均以簡明易懂、易讀、易用之形式，公告於油品事業部網站、加油站公佈欄，內容包括：大宗客戶購油業務、洗車服務收費標準、優惠商品、相關服務訊息、文宣資料等供消費者查閱或使用。</p> <p>(2) 為利顧客辨識加油島汽柴油品類別及即時油價，分別於明顯處所設置油品價格公告燈箱，並於泵島車道柱間設置油品品項識別燈箱，並持續維護可視性與堪用性。</p> <p>(3) 於洗車場入口處懸掛或張貼洗車收費標準，事先告知消費者價格，善盡企業主動揭露訊息的義務。</p> <p>(4) 站長主動提醒大宗客戶留意油款繳費期限，並告知可使用之額度，提升客戶作業的寬裕時間。111 年度以電話通知 900 件較 110 年度 868 件增加 32 件(+3.69%)。</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	<p><b>【各區處】</b></p> <p>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><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 服務人員引導車輛進出站的正確手勢。</p> <p>(2) 服務人員迎送顧客的用語正確與合宜性。</p> <p>(3) 車輛進出站的標誌與標線，明確及清晰可資辨識。</p> <p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 洽公區域設置民眾意見調查信箱(內置民眾意見調查表)，供民眾反應相關意見以瞭解民眾需求，並持續檢討改善服務措施；意見箱貼有網站 QR-Cord，民眾意見可直接導入網站信箱留言。</p> <p>(2) 大門設有跑馬燈顯示各項業務宣導及最新資訊，設置公佈欄公布土地承租規定。</p> <p>(3) 花東區處為提高遊客資訊取得之速度，推動「花糖 Line@」帳號群組，定期提供園區資訊，增加觀光資訊傳播之敏捷性。</p> <p>(4) 高雄區處花卉農園中心於 FB 粉絲團貼文互動情形及網頁上留言版，即時回應網友提問，並妥善且迅速地回應所有意見。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 每日班前會加強加油人員服務 SOP 標準作業流程演練，站長隨行審視演練過程中用語與手勢的正確性，遇有缺失即時予以糾正，深化熟稔度內化成習慣。</p> <p>(2) 營業時間內加油泵島區指派人員站立於加油亭入口處適當位置，俾利引導車輛順暢進入加油車道。</p> <p>(3) 站長每日審視查檢車輛進出站的標誌與標線，如有模糊不清難以辨識或損毀之情況，立即加以重新繪製及修繕。</p>

	<p>2. 建置單一窗口整合服務</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 設置民眾服務窗口，綜合受理各項業務辦理及諮詢，依業務屬性不同，以民眾需求為目標，引導民眾業務辦理；增加電話、線上預約申請項目及推動全功能服務窗口，提升服務便捷性，以符合民眾需求。</p> <p>(2) 糖業博物館、花卉農園中心及休閒廣場設有服務中心，服務台有專人提供業務、園區遊憩諮詢及其他服務。</p> <p>(3) 學苑設置單一窗口，專人 24 小時輪班值勤提供訂房、繳納租金、代收包裹郵件、現場參觀房間及設備維護等各項業務。</p> <p>(4) 花東區處推動遊客服務單一窗口，提供包含旅遊諮詢、導覽解說服務、遊客意見處理、行李寄放、旅館入住與退房手續、園區廣播、緊急醫療聯繫、AED 緊急醫療設備等各項便利服務。</p> <p>(5) 土地承租人租約到期須續約而無法至區處辦理時，承辦部門會與承租人約定時間提供到府辦理服務，以資便民。</p>
	<p>3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 規劃其他便利民眾之作為。</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 運用跨機關電子查驗，民眾申請資產部門土地（標、租、售）案件，所須檢附之土地登記謄本、地籍圖等文件，可檢附網路申請版本，或授權本公司資產部門代理線上申請，節省民眾至地政機關申請時間。</p> <p>(2) 各部門協調整合，可跨部門主動提供民眾所需資訊、免書證、免謄本等服務。</p> <p>(3) 業務設有職務代理制度，於承辦人員請假期間，可即時由代理人代為作業，迅速處理案件。</p> <p>(4) 烤肉區、五分車搭乘及園區導覽解說服務原須填表作業，改採可電話或線上預約。</p> <p>(5) 土地(標、租、售)申請案件、工程採購發包及標售案，於申請書表內主動說明應檢附文件。</p> <p>(6) 土地標租(售)公告除報紙、網路、區處公告欄公告外，尚可透過政府機關及民間機構代為公告張貼，提供便民服務。</p>
	<p>4. 開辦線上申辦或跨</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 提供方便快捷線上電子領標服務：111 年度 432 件較 110 年度 648 件，減少 216</p>

平臺服務

- (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。

**【油品事業部】**

- (1) 提供大宗客戶一站購油，可跨全部加油站加油，以及跨站繳納油款等便民服務。
- (2) 提供顧客現場申請 VIP 會

件(-33%)。未來土開、資產、總務等部門將持續辦理電子領標服務，以增加行政效率及為民服務效能。

**辦理線上電子領標件數**

單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)
中彰區處	16	16
雲嘉區處	144	79
台南區處	101	99
高雄區處	84	386
屏東區處	57	33
花東區處	30	35
小計	432	648

- (2) 資產及農場部門於網站公告土地標租案，方便民眾查詢：111 年度 1,291 件較 110 年度 1,381 件，減少 90 件(-6.5%)，主因係除了花東區處之外，其餘區處辦理土地標租案件數量皆較前一年度減少。

**於網站公告土地標租案件量**

單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)
中彰區處	230	255
雲嘉區處	78	122
台南區處	146	182
高雄區處	476	523
屏東區處	250	266
花東區處	111	33
小計	1,291	1,381

- (3) 簡化匯款作業的創新服務：區處與客戶之間的金融交易，以便利的銀行電腦網路傳送，取代傳統作業方式，將銀行服務據點延伸至企業端，有效節省企業作業及客戶查詢的時間。
- (4) 花東區處旅館訂房服務採用樂活網線上訂房系統；並結合 gomaji 平台和 17 life 平台，多元提供遊客便利訂房的管道。

**【油品事業部】**

- (1) 致力推動全功能窗口服務，提升顧客服務便捷性與即時性，對於大宗客戶及會員的服務，皆能單站辦理，其使用功能則擴及至所有站點，有效省卻顧客等候辦理時間，以符合便民需求。

		員卡服務，跨站皆可使用之便利性。	(2) 提供顧客於各加油站現場申辦 VIP 會員卡，或是透過手機下載「台糖加油站 APP」註冊會員，且皆享有即時申請、即時跨站使用的便捷性。111 年度會員人數 797,372 人，較 110 年度 788,964 人增加 8,408 人(+1.07%)。																											
(二) 服務可 近性	1. 客製 化服務	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(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。</p> <p>(2) 提供民眾烤肉、焗土窯等合適之場地。</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 中彰區處提供特有之 346 燃煤式蒸汽火車、524 軌道客車及 152 巡道車，可客製化服務，變身為結婚禮車或政策法令宣導專車，提供新人婚禮及機關團體另類活動模式，滿足各界機關及民眾之服務需求。</p> <p>(2) 高雄區處糖業博物館提供遊客、機關團體、公司行號從事休閒及活動聚會之綜合場所及園區導覽解說之服務。</p> <p>(3) 糖廠製糖工場開工時期，規劃團體參觀活動廠區，提供專人全程導覽，讓參訪民眾體驗豐富的糖業文化之旅。</p> <p>(4) 觀光糖廠、蔗埕文化園區、鐵道文化園區及花卉農園中心，客製化焗土窯及烤肉場所並提供食材、場地與各式活動支援，提供民眾免受日曬之舒適場地。</p> <p>(5) 觀光糖廠烤肉區、五分車導覽解說提供電話及網路預約：</p> <table border="1" data-bbox="890 1220 1513 1982"> <thead> <tr> <th colspan="3">烤肉區、五分車導覽解說 提供電話或網路預約</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>111 年度 (件次)</th> <th>110 年度 (件次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>電話 1041 網路 63</td> <td>電話 956 網路 56</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>電話 380 網路 130</td> <td>電話 425 網路 141</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>電話 657 網路 33</td> <td>電話 0 網路 0</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>電話 480 網路 21</td> <td>電話 430 網路 22</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>電話 1,205 無網路預約</td> <td>電話 1,103 無網路預約</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>電話 36 網路 64</td> <td>電話 44 網路 36</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>電話 3,799 網路 311</td> <td>電話 2,958 網路 255</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. 111 年度電話預約 3,799 件次及網路預約</p>	烤肉區、五分車導覽解說 提供電話或網路預約			單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)	中彰區處	電話 1041 網路 63	電話 956 網路 56	雲嘉區處	電話 380 網路 130	電話 425 網路 141	台南區處	電話 657 網路 33	電話 0 網路 0	高雄區處	電話 480 網路 21	電話 430 網路 22	屏東區處	電話 1,205 無網路預約	電話 1,103 無網路預約	花東區處	電話 36 網路 64	電話 44 網路 36	小計	電話 3,799 網路 311	電話 2,958 網路 255
烤肉區、五分車導覽解說 提供電話或網路預約																														
單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)																												
中彰區處	電話 1041 網路 63	電話 956 網路 56																												
雲嘉區處	電話 380 網路 130	電話 425 網路 141																												
台南區處	電話 657 網路 33	電話 0 網路 0																												
高雄區處	電話 480 網路 21	電話 430 網路 22																												
屏東區處	電話 1,205 無網路預約	電話 1,103 無網路預約																												
花東區處	電話 36 網路 64	電話 44 網路 36																												
小計	電話 3,799 網路 311	電話 2,958 網路 255																												

		<p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 依在地化特色及顧客不同需求，提供其他特色服務。</p>	<p>311 件次皆較 110 年成長。</p> <p>b. 雲嘉區處因蒜頭蔗埕文化園區五分車自 111 年 7 月 30 日至 10 月 7 日暫停營運，故 111 年度電話及網路預約件次皆較 110 年度略減。</p> <p>c. 台南區處因新營鐵道文化園區五分車於 11 月復駛，及將烏樹林休閒園區五分車及烤肉區列入統計，故 111 年度電話及網路預約件次皆較 110 年度增加。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 提供預測下週油價服務，倘上漲時站長將即時透過電話或 Line 方式通知大宗客戶，藉以培養忠誠度及黏著度。</p> <p>(2) 落實以在地人照顧在地人的社區關懷理念，敦請站長與當地村里長建立長期合作關係，以加油站為愛心募集平台，提供顧客所捐(資)助善心物資，除可幫助當地弱勢族群，並深獲顧客認同。</p> <p>(3) 透過農會及農業單位採買時令農產品，如香蕉、柚子、火龍果及鳳梨釋迦等，並以加油優惠贈品方式回饋給消費者，支持在地小農，成功營造農友、消費者與台糖加油站三方互惠的營運模式。</p>																											
	<p>2. 專人 全程服 務</p>	<p><b>【各區處】</b></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><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 土地租賃續約之辦理，由各業務主辦專人全程服務。</p> <p>(2) 廠區參觀專人全程導覽服務：</p> <table border="1" data-bbox="927 1379 1485 1834"> <thead> <tr> <th colspan="3">園區參觀專人全程導覽服務</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>111 年度 (人次)</th> <th>110 年度 (人次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>466</td> <td>403</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>2,012</td> <td>2,086</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>5,291</td> <td>182</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>1,987</td> <td>1,635</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>1,067</td> <td>1,664</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>3,721</td> <td>3,685</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>14,544</td> <td>9,655</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. 111 年度導覽服務 14,544 人次較 110 年度 9,655 人次，增加 4,889 人次(+51%)。</p> <p>b. 台南區處因新營鐵道文化園區五分車於 11 月復駛，及將烏樹林休閒園區列入統計，故導覽服務人次大幅增加。</p>	園區參觀專人全程導覽服務			單位	111 年度 (人次)	110 年度 (人次)	中彰區處	466	403	雲嘉區處	2,012	2,086	台南區處	5,291	182	高雄區處	1,987	1,635	屏東區處	1,067	1,664	花東區處	3,721	3,685	小計	14,544	9,655
園區參觀專人全程導覽服務																														
單位	111 年度 (人次)	110 年度 (人次)																												
中彰區處	466	403																												
雲嘉區處	2,012	2,086																												
台南區處	5,291	182																												
高雄區處	1,987	1,635																												
屏東區處	1,067	1,664																												
花東區處	3,721	3,685																												
小計	14,544	9,655																												

		<p><b>【油品事業部】</b></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>	<p>c. 屏東區處 111 年度 4-11 月受 COVID-19 疫情嚴峻暫停開放參觀，致使導覽服務人次較 110 年度減少。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 站長接獲大宗客戶購油需求意願消息，主動聯絡瞭解並提供必要協助，或親赴客戶公司、工廠訪談細節，以利掌握商機。</p> <p>(2) 加油站遇有身心障礙顧客，服務人員主動趨前詢問需求並全程予以協助，展現台糖愛心加油站的必要作為。</p>																											
	<p>3. 主動服務</p>	<p><b>【各區處】</b></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><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 學苑考量學生經濟及家長配合時間問題，於學生學期結束及開學期間，主動協助搬運行李，讓出門在外的莘莘學子減輕搬家之困擾，雖增加人員業務量及辛勞，但可提升了學苑房客的便利性及滿意度。</p> <p>(2) 學苑為讓住宿房客瞭解學苑設施，設有專人全程解說及看房服務。</p> <p>(3) 積極主動服務，針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，主動至民眾家中或附近辦理換約便民措施。</p> <table border="1" data-bbox="927 1252 1485 1722"> <thead> <tr> <th colspan="3">主動至民眾家中或附近辦理換約之便民措施</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>111 年度 (件次)</th> <th>110 年度 (件次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>951</td> <td>978</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>221</td> <td>226</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>484</td> <td>436</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>735</td> <td>769</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>150</td> <td>196</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>187</td> <td>614</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>2,728</td> <td>3,219</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. 111 年度 2,728 件較 110 年度 3,219 件，減少 491 件(-15%)。</p> <p>b. 花東區處本年期因土地租約屆期件次較少(契約租期通常為 4 或 5 年)；另因疫情關係，為減少與租戶直接接觸，改以電話聯繫及掛號郵寄方式辦理為主，因此 111 年度服務件次較 110 年度減少許多。</p>	主動至民眾家中或附近辦理換約之便民措施			單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)	中彰區處	951	978	雲嘉區處	221	226	台南區處	484	436	高雄區處	735	769	屏東區處	150	196	花東區處	187	614	小計	2,728	3,219
主動至民眾家中或附近辦理換約之便民措施																														
單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)																												
中彰區處	951	978																												
雲嘉區處	221	226																												
台南區處	484	436																												
高雄區處	735	769																												
屏東區處	150	196																												
花東區處	187	614																												
小計	2,728	3,219																												

		<p><b>【油品事業部】</b></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>	<p>c. 主動至民眾家中或附近協助辦理換約業務，可提升公司便民的良好形象，以每件辦理約可節省 2 小時計算，111 年度辦理 2,728 件次，可節省約 5,456 小時。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 為提升愛心加油站的溫度，凡遇有身心障礙顧客，欲使用洗手間時，主動趨前詢問協助事宜。</p> <p>(2) 遇有老弱長者進站加油時，主動協助將機車停妥，以防止重心不穩發生跌倒事件，深獲顧客讚譽。</p> <p>(3) 顧客車輛熄火無法發動時，主動詢問是否需聯絡保養廠協助維修，提供溫馨服務。</p>
<p>(三) 服務成長及優化</p>	<p>1. 突破成長</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>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。於各區處網站或佈告欄公布各項業務宣導之相關訊息：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、景觀植栽之樹種提供線上查閱等。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(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。</p> <p>(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><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 於網站設置各項業務宣導網頁，如糖業博物館、花卉農園中心、鳳山休閒廣場、學苑、土地農地租（售）、景觀苗木等業務資訊供民眾線上查閱。</p> <p>(2) 致力推動環境教育設施場所認證，優化服務民眾。</p> <p>a. 中彰區處通過環境教育設施場所認證，111 年度辦理參觀 7 場次(351 人次)，使民眾更深度認識糖業文化與歷史。</p> <p>b. 高雄區處通過環境教育設施場所認證，111 年度辦理參觀 47 場次(1,987 人次)，增進民眾認識糖業文史及提升環保意識。</p> <p>c. 花東區處通過環境教育設施場所認證，111 年度辦理參觀 6 場次(102 人次)，引領民眾體驗製糖文化及循環經濟概念。</p> <p>(3) 高雄區處橋頭廠區每逢週休假日湧入大量遊客，為支援值班人力量能，提升園區服務品質，爰導入志工服務，替遊客提供引導及解說，提升廠區遊覽之便利性。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 廣納吸取同業間優質服務經驗，加以創新優化服務品質，對於加油顧客實施貼心的環車服務，包括免費擦拭前擋風玻璃、檢視輪胎貼壓及車身外體等貼心創新服務。</p> <p>(2) 配合政府推動強化金流政策，提供行動支付多元付款功能，加速結帳作業流程。另配合節能減碳政策，實施統一發票電子化，鼓勵顧客以載具登載電子統一發票號碼，以節省紙張。</p>



## 2. 優質服務

### 【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。

### 【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。

### 【各區處】

提供園區場地配合地方政府、人民團體等，舉辦節慶或各類活動：

單位	111 年度 (場/人次)	110 年度 (場/人次)
中彰區處	35/9,000	21/7,600
雲嘉區處	14/2,750	5/1,350
台南區處	16/3,520	16/4,000
高雄區處	96/10,531	102/9,945
屏東區處	17/1,200	14/800
花東區處	31/9,228	6/12,858
小計	209/36,229	164/36,553

- a. 111 年度活動場次 209 件較 110 年度 164 件，增加 45 件(+27%)，惟實際活動人次仍受 COVID-19 疫情因素影響，111 年度約 36,229 人，較 110 年度約 36,553 人，略減約 324 人(-1%)。
- b. 各區處將滾動式觀察疫情變化，持續配合地方政府或人民團體舉辦各類活動。

### 【油品事業部】

- (1) 營造清新明亮及優質的加油場域，用心為站場植栽盆景、布置綠美化，為站場區域牆體繪製粉刷，讓站容煥然一新。
- (2) 灌輸同仁「以客為尊、以服務為本」的從業理念，於加油過程中，除按照標準作業程序加油外，另不時與顧客寒暄問暖，培養顧客忠誠度。
- (3) 服務人員不定時檢視及清潔廁間，提供顧客優質的如廁環境，並登載於清潔紀錄表，供使用者檢視，提高使用者滿意度。
- (4) 配合政府推動節能減碳新政策，與業者合作引進電動機車換電站服務，提供另類消費者更便捷的使用場域，協助提升社區潔淨清新的空氣，目前建置電動機車電池換電站 69 站並營運中。另已決標 12 站 32 槍電動汽車快速充電樁合作經營案，借重廠商專業建置相關設備及後續營運管理，建構台糖加油站電動汽車使用者之快速充電網路。
- (5) 建置豐德及大進加油站鐵馬驛站，提供腳踏車停放車架、手機充電插座、桌椅、加水充氣設備及飲水機等免費服務設施。

<p>三、服務量能</p>	<p>(一) 內部作業簡化</p>	<p>提升同仁行政效率</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(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。</p> <p>(2) 就業務範圍辦理內部作業簡化，以提升行政效率。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(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。</p> <p>(2) 業務權限範圍內，辦理內部作業簡化，以提升行政效率。</p> <p>(3) 依據權責劃分表，釐定分</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 定期召開「勞資會議」及「勞動權益宣導會議」，以多元運作機制改造內部流程；並設置「員工申訴」、「性騷擾申訴」、「員工心理諮商」、「提案制度」等管道蒐集員工意見，即時有效解決問題。</p> <p>(2) 會議室使用原以紙本申請改為網路申請，可減少申請案件核章數目及時間；111 年度各區處以網路申請使用會議室共 1916 件，較 110 年度 1,640 件，增加 276 件(+17%)。件數統計表如下：</p> <table border="1" data-bbox="919 667 1492 1106"> <caption>各區處以網路申請使用會議室件數表</caption> <thead> <tr> <th>單位</th> <th>111 年度 (件次)</th> <th>110 年度 (件次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>367</td> <td>319</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>314</td> <td>244</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>208</td> <td>188</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>471</td> <td>430</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>304</td> <td>225</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>252</td> <td>234</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>1,916</td> <td>1,640</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) 落實授權及代理人制度，依據公司內控制度制定各項業務办理流程，並簡化作業程序。同時訂定分層負責明細表落實職務授權制度，授權各級主管於權責範圍內自行核定，減少案件陳核及辦理時間。</p> <p>(4) 設立單位 Line 群組，主管及相關業務經辦人可即時獲知訊息，共同討論提出處置意見，提升整體行政效率。</p> <p>(5) 行政業務電腦化：公文電子發文及線上簽核，經辦人員簽辦完成立即以電話通知下位承辦人員或主管馬上辦理，減少人為傳遞公文所需時間。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 透過油品事業部內部網站-油品 POWER EIP 作為訊息傳遞平台，總部各部門定期或不定期於該網站發布作業程序或文書案件，可加快傳遞速度並避免訊息落差，亦可減省紙張列印的成本，進而提升行政處理效率。</p> <p>(2) 訂定分層負責之權責劃分表，各層級業務主辦人員送核案件，依據權限核定作業，</p>	單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)	中彰區處	367	319	雲嘉區處	314	244	台南區處	208	188	高雄區處	471	430	屏東區處	304	225	花東區處	252	234	小計	1,916	1,640
單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)																										
中彰區處	367	319																										
雲嘉區處	314	244																										
台南區處	208	188																										
高雄區處	471	430																										
屏東區處	304	225																										
花東區處	252	234																										
小計	1,916	1,640																										

		層負責屬性，加速公文書的處理流程與效率。	加速行政處理流程，增進行政效率。																																				
(二) 服務機制精進	深化服務量能	<p><b>【各區處】</b></p> <p>建立內部常態性服務精進運作機制。</p> <p>(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。</p> <p>(2) 推動其他服務精進措施。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(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。</p> <p>(2) 推動精緻服務品質考評相關競賽。</p> <p>(3) 推動加油站區站容綠美化創意競賽。</p> <p>(4) 其他推動服務精進措施。</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 依據提案獎勵作業要點，提出提案情形如下表：各區處 111 年度提案 45 件較 110 年度提案 24 件，增加 21 件(+88%)。將請人資部門持續宣導、鼓勵同仁踴躍提案，以精進經管業務，提升作業績效。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">各區處提出提案、保留及採用之件數</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>111 年度 (件次)</th> <th>110 年度 (件次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>提 6/保 4/採 2</td> <td>提 8/保 3/採 5</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>提 9/保 5/採 4</td> <td>提 0/保 0/採 0</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>提 4/保 2/採 2</td> <td>提 1/保 0/採 1</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>提 16/保 4/採 12</td> <td>提 7/保 3/採 4</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>提 6/保 5/採 1</td> <td>提 5/保 2/採 3</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>提 4/保 3/採 1</td> <td>提 3/保 2/採 1</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>提 45/保 23/採 22</td> <td>提 24/保 10/採 14</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 高雄區處園區內導入自動化科技導引設施(平板電腦及液晶電視)，方便遊客點擊快速瀏覽園區各景點介紹。並於機械區現場前方製作人偶或各式人型解說標示，模擬 20 年前糖廠員工實際工作情形。</p> <p>(3) CPR+AED 安心場所認證：高雄區處設置醫護室，設備齊全，且所屬橋頭廠區、旗山廠區、花卉農園中心及楠梓學苑、鳳山休閒廣場等 5 處皆通過高雄市衛生局「AED 安心場所認證」，當遊客發生意外傷害時，能即時緊急處置。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 每年度均鼓勵員工對經管業務有需精進之處，踴躍提案改善，以提升作業績效。111 年度較 110 年度提案情形及採用次數如下表，111 年度提案數減少原因係取消原有新進人員應提建議案之規定所致：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">提案情形及採用次數</th> </tr> <tr> <th>年期 項次</th> <th>111 年度 (次數)</th> <th>110 年度 (次數)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件數</td> <td>提 3/採 0</td> <td>提 14/採 5</td> </tr> </tbody> </table>	各區處提出提案、保留及採用之件數			單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)	中彰區處	提 6/保 4/採 2	提 8/保 3/採 5	雲嘉區處	提 9/保 5/採 4	提 0/保 0/採 0	台南區處	提 4/保 2/採 2	提 1/保 0/採 1	高雄區處	提 16/保 4/採 12	提 7/保 3/採 4	屏東區處	提 6/保 5/採 1	提 5/保 2/採 3	花東區處	提 4/保 3/採 1	提 3/保 2/採 1	小計	提 45/保 23/採 22	提 24/保 10/採 14	提案情形及採用次數			年期 項次	111 年度 (次數)	110 年度 (次數)	件數	提 3/採 0	提 14/採 5
各區處提出提案、保留及採用之件數																																							
單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)																																					
中彰區處	提 6/保 4/採 2	提 8/保 3/採 5																																					
雲嘉區處	提 9/保 5/採 4	提 0/保 0/採 0																																					
台南區處	提 4/保 2/採 2	提 1/保 0/採 1																																					
高雄區處	提 16/保 4/採 12	提 7/保 3/採 4																																					
屏東區處	提 6/保 5/採 1	提 5/保 2/採 3																																					
花東區處	提 4/保 3/採 1	提 3/保 2/採 1																																					
小計	提 45/保 23/採 22	提 24/保 10/採 14																																					
提案情形及採用次數																																							
年期 項次	111 年度 (次數)	110 年度 (次數)																																					
件數	提 3/採 0	提 14/採 5																																					

				<p>(2) 推動精緻服務品質考評競賽：總部 111 年度蒞站考核次數 113 次較 110 年度 135 次，減少 22 次，係因本年度 COVID-19 疫情高峰期間，取消服務品質考核行程。</p> <p>(3) 推動站容美化創意競賽：總部 111 年度蒞站考核 113 次較 110 年度 135 次，減少 22 次，係因本年度 COVID-19 疫情高峰期間，取消站容美化創意考核行程。</p>																																				
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	<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>【各區處】</p> <p>(1) 各區處 111 年度顧客滿意度調查(問卷採 10 分量表統計轉換)平均分數 91.83 分，較 110 年 92.41 分略降 0.58 分。</p> <table border="1" data-bbox="890 741 1497 1137"> <thead> <tr> <th colspan="4">111 年度各區處顧客滿意度調查</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>111 年度</th> <th>110 年度</th> <th>增減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰</td> <td>93.24</td> <td>94.07</td> <td>-0.83</td> </tr> <tr> <td>雲嘉</td> <td>85.91</td> <td>91.86</td> <td>-5.95</td> </tr> <tr> <td>台南</td> <td>93.94</td> <td>94.79</td> <td>-0.85</td> </tr> <tr> <td>高雄</td> <td>92.47</td> <td>89.91</td> <td>+2.56</td> </tr> <tr> <td>屏東</td> <td>93.09</td> <td>92.82</td> <td>+0.27</td> </tr> <tr> <td>花東</td> <td>92.34</td> <td>91.00</td> <td>+1.34</td> </tr> <tr> <td>平均</td> <td><b>91.83</b></td> <td><b>92.41</b></td> <td><b>-0.58</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. 調查時間：111 年 10-12 月。</p> <p>b. 調查對象：各區處資產土地及農地承租客戶。</p> <p>c. 調查樣本數：各區處有效樣本 40 份，共 240 份。</p> <p>d. 111 年度各區處顧客滿意度調查成績漲跌互見，成績下滑之中彰、雲嘉及台南區處將持續針對民眾較不滿意之建議如：服務據點設施品質改善及設置明確引導標示、服務態度冷漠、主動提供土地招租訊息、主動通知承租戶減租紓困訊息、延長契約租期、繳納租金多元化、調降租金、提前通知繳納租金、放寬栽種農作物的種類、土地巡查和巡查時拍照均應先與承租人溝通等項目加強檢討改善。</p> <p>(2) 為提升顧客滿意度，提供顧客優質服務，111 年度辦理「服務及顧客滿意管理訓練班」、「消費者行為描繪及應用研習班」、「顧客關係管理與商業溝通技巧研習班」及「消費者保護及消費爭議處理訓練班」等 4 訓練班，強化服務人員對於消費者客</p>	111 年度各區處顧客滿意度調查				單位	111 年度	110 年度	增減	中彰	93.24	94.07	-0.83	雲嘉	85.91	91.86	-5.95	台南	93.94	94.79	-0.85	高雄	92.47	89.91	+2.56	屏東	93.09	92.82	+0.27	花東	92.34	91.00	+1.34	平均	<b>91.83</b>	<b>92.41</b>	<b>-0.58</b>
111 年度各區處顧客滿意度調查																																								
單位	111 年度	110 年度	增減																																					
中彰	93.24	94.07	-0.83																																					
雲嘉	85.91	91.86	-5.95																																					
台南	93.94	94.79	-0.85																																					
高雄	92.47	89.91	+2.56																																					
屏東	93.09	92.82	+0.27																																					
花東	92.34	91.00	+1.34																																					
平均	<b>91.83</b>	<b>92.41</b>	<b>-0.58</b>																																					

			<p><b>【油品事業部】</b></p> <p>為掌握消費者心聲及改善現況之不足，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>訴抱怨處理之專業應對與溝通技巧，以提升整體服務品質。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 111 年度顧客滿意度調查平均分數 90.5 分，維持 110 年度顧客滿意度調查平均分數 90.5 分之水平。</p> <p>(2) 111 年顧客滿意度調查作業流程如下（問卷採 5 點及 10 分量表統計）：</p> <p>a. 實施調查時間：自 111 年 9 月 1 日至 9 月 30 日止。</p> <p>b. 調查對象：隨機抽樣進站消費顧客。</p> <p>c. 調查樣本數：回收有效樣本計 1,460 份。</p> <p>(3) 111 年度顧客滿意度成績降低項目提出檢討及改善措施：</p> <p>a. 最高分項目：「站容及廁所環境整潔」單項平均評分為 98.1 分。</p> <p>b. 最低分項目：「熄火加油、從 0 開始並複誦油品別及數量」單項平均評分為 95.7 分。</p> <p>c. 提出建議項目：</p> <p>(a) 降價及優惠太少，希望持續有降價及優惠活動。</p> <p>(b) 人員不足，加油要等。</p> <p>(c) 加油機設備過於老舊，95 常常壞掉。</p> <p>(d) 贈品太少。</p> <p>(e) 下午太陽西曬進來，來加油都曬到太陽，希望有個遮陽棚。</p> <p>(f) APP 會員希望常常有活動。</p> <p>(g) 希望有多元的支付工具。</p> <p>d. 改善措施：</p> <p>(a) 依據公司行銷費用額度於合理範圍內，視業務需求情況，加強辦理促銷優惠頻率與力度，降價折扣幅度優惠，列入年度促銷活動參考選項。</p> <p>(b) 各站依照來客數、發油量及營收計算之合理人力，配合營運時段需要彈性調整人力配置。</p> <p>(c) 加強機器設備及加油槍功能性檢測頻率，遇有故障或難以使用的油槍，將立即予以更換使用。</p> <p>(d) 分析兌換率與商品種類適時更新。</p> <p>(e) 檢視站區設置遮陽棚之功能性及可行性，俾提供舒適加油環境，避免顧客加油時曬到太陽。</p> <p>(f) APP 優惠列入年度促銷方案選項。</p>
--	--	--	--	--

			(g)已與 Line Pay 等 8 家多元支付業者完成簽約，俟各家支付系統建置完成後即可上線提供服務。
2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 設置網路服務信箱。  (2) 設置顧客意見管理系統。  (3) 提供免付費服務專線。  (4) 其他瞭解民眾對服務的評價作法。</p> <p><b>【油品事業部】</b></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。  (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。  (3) 提供消費者服務專線(0800-026-168)。</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 台糖全球資訊網站設有客戶服務信箱及各區處設置民眾服務信箱及意見調查表。  (2) 建置「顧客意見管理系統」，顧客意見透過內部網路迅速回應、統計、分析結果，要求業務主管單位限時 3 日內處理回應，積極快速、圓滿妥適處理消費爭議。  (3) 設置消費者服務專線(0800-026-168)及網站消費者服務信箱(tsc01@taisugar.com.tw)，專人答復消費者詢問、建議與客訴案件處理。  (4) 花蓮觀光糖廠推廣 Line@群組會員數累積為 4,637 人次，使用 Line@與會員進行互動行銷。  (5) 建置 Facebook 粉絲團，目前共有 19 個台糖公司各類粉絲團。111 年度粉絲人數共計 20,248 人，與 110 年度粉絲人數 19,867 人相較，增加 381 人(+1.9%)；另 111 年度按讚總數共計 19,797 次，與 110 年度按讚數 19,135 次相較，增加 662 次(+3.5%)，增加原因為本年度持續定期發佈消費者關注之台糖防疫相關貼文，及增加業務宣傳貼文之發文頻率所致。  (6) 透過 Facebook 粉絲團留言、照片、分享心得及按讚情形，可瞭解民眾對本公司服務評價，針對網友詢問問題均迅速即時完善回應，並研析數據脈絡掌握粉絲喜好及流行趨勢，提供相關部門行銷策略規劃。  (7) 運用 Web2.0 網路社群與民眾互動及回應，提高參與度。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 建置台糖加油站 Facebook 粉絲團，分享加油站消費者心得感言、照片或提供建議、客訴等相關意見。藉由 Facebook 粉絲團留言及按讚人數，即可瞭解消費者對服務之評價。  (2) 111 年度台糖加油站粉絲團追蹤人數為 3,647 人，較 110 年度 3,439 人增加 208 人(+6.05%)；按讚人數為 3,459 人，較 110 年度 3,217 增加 242 人(+7.52%)。</p>	

				<p>(3) 持續運用網路社群媒體與消費者進行深度的互動及回應，提高網路使用者的參與度，進而增加台糖加油站的知名度。</p> <p>(4) 保持消費者服務專線的暢通，隨時注意電話禮節，並迅速回應顧客提問，以利顧客能獲得即時滿意的答復。</p>																								
(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	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 訂定客訴處理及新聞輿情處理機制標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供洽談諮商服務。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 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>(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>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 公司訂定客訴處理作業要點，規範各區處處理客訴案件之標準作業程序。</p> <p>(2) 設置意見箱及調查表，每日查看即時回復民眾意見 (QR-Cord 顧客意見直接導入網站信箱留言)。</p> <p>(3) 花東區處服務中心設有人員輪值接聽客服電話，不僅快速提供問題諮詢、交通資訊、旅遊資訊等服務，亦可處理園區遊客現場問題，立即回復與解決，提高遊客整體滿意度。</p> <p>(4) 客訴案件由總務部門專人登錄列管，於接獲民眾電話、傳真、信件或由公司轉達之客訴案件，由專責人員登錄後即通知相關部門儘速處理回復，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> <p>a. 111 年度客訴案件 1 件，較 110 年度 41 件減少 40 件。</p> <p>b. 客訴案件分析及檢討改善如下：</p> <p>(a) 案件發生原因：民眾投訴賣場服務人員服務態度不佳。</p> <p>(b) 檢討改善情形：已規勸賣場服務人員服務態度並向顧客致歉，同時加強所有服務人員待客禮儀之教育訓練。</p>																									
				<p><b>即處理民眾客訴案件，隨時掌控處理進度，迅速回應</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>單位</th> <th>111 年度 (件次)</th> <th>110 年度 (件次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>0</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>0</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>1</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>0</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>1</td> <td>41</td> </tr> </tbody> </table>	單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)	中彰區處	0	3	雲嘉區處	0	5	台南區處	0	12	高雄區處	1	10	屏東區處	0	1	花東區處	0	10	小計	1	41
單位	111 年度 (件次)	110 年度 (件次)																										
中彰區處	0	3																										
雲嘉區處	0	5																										
台南區處	0	12																										
高雄區處	1	10																										
屏東區處	0	1																										
花東區處	0	10																										
小計	1	41																										

		<p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 提供專業人員處理消費者的意見、抱怨及陳情案件。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 總部及 2 區營業組皆指派人員於上班時間內接聽顧客所反應問題，顧客可快速獲致服務諮詢、站點交通資訊、即時油價及贈品點數兌換等資訊服務，解決顧客的痛點，提高消費者整體滿意度。</p> <p>(2) 客訴案件由總部專責人員負責登錄列管。於接獲消費者電話、傳真、信件暨由公司轉達之客服或客訴案件，皆由專責人員登錄後，即時通知相關部門儘速處理回復，隨時掌控處理進度，並在 72 小時內，將處理結果以電話、傳真或書面等溝通方式，迅速回復當事人知悉。</p> <p>(3) 111 年度客訴案件 2 件，較 110 年度 1 件增加 1 件。</p>
<p>五、 開放 創新</p>	<p>(一) 開放參與</p>	<p><b>【各區處】</b></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><b>【各區處】</b></p> <p>透過參與機關團體於廠區舉辦之各項活動，增進與民眾連結機會，適時瞭解民眾需求或建議，提升整體服務效能：</p> <p>(1) 中彰區處：</p> <p>a. 彰化縣政府於溪湖廠區辦理「2022 就業新啟航，薪福齊飛揚就業博覽會」、「樂齡童軍家庭親子體驗營活動」及「小鬼當家虎哩 HIGH-萬聖節歡樂派對」活動。</p> <p>b. 協助財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會彰化分事務所辦理 2022 年無窮世代「數位捐款助貧童，愛心更無一弓、」元宵傳愛古早燈公益義賣活動。</p> <p>c. 台中捐血中心彰化捐血站於 111 年上半年每月 11 及 21 日定期於溪湖糖廠冰品部旁停車場辦理愛心捐血公益活動等。</p> <p>d. 月眉糖廠進駐團體耕水小子於廠區舉辦「糖水音樂會」。</p> <p>(2) 雲嘉區處：</p> <p>a. 出租或提供所屬廠區場域，協助電影、戲劇製作公司進行拍攝。</p> <p>b. 提供園區場地配合地方政府機關或民間團體舉辦各類活動，如於蒜頭糖廠配合嘉義縣政府舉辦「新創 50-嘉點好漾公益市集青年分享會」、提供製糖工場儲蔗場作為陸軍演訓場地、虎尾糖廠冰品部廣場配合雲林縣政府辦理活動。</p> <p>(3) 台南區處：</p>



		<p>a. 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1,500人參加，推廣糖鐵與製糖相關歷史文化。</p> <p>b. 配合善化區公所、南台科技大學辦理2022冰糖奇緣夏令營，邀請在地學童參訪導覽糖廠與文物館，體驗糖業文化。</p> <p>(4) 高雄區處：</p> <p>a. 引進NGO聚落：引進「社團法人屏東米倉藝術家社區協會」進駐，規劃以閒置單身宿舍為基地，整合地方產業、文化景觀、人文故事與藝術生活等。</p> <p>b. 11月與界悅計公司合辦橋仔頭糖廠糖業鐵道人才培訓、聖觀音120周年修復完工慶典祈福法會；12月與高雄市政府文化局合辦百年跨越文化賦歸活動，從日本迎回橋頭糖場第三任社長三本悌二郎之銅像，共創各界參與合作之契機。</p> <p>c. 實踐社會公益及與鄰里居民保持良好互動聯繫，參與「悠悠童心市集」、社團法人高雄市永三慈善會舉辦「愛你愛你 愛要及時在一起齊聚會」及財政部高雄國稅局舉辦「懷舊童樂會」租稅宣傳活動等。</p> <p>(5) 屏東區處：</p> <p>a. 分別與屏東縣竹葉林身心障礙關懷協會及台灣宥青愛心關懷協會，合作舉辦「台糖愛滿鄉鄰」物資發放公益活動，展現出關懷社會之台糖公益形象。</p> <p>b. 與台灣兒童暨家庭扶助基金會屏東分事務所合作舉辦「愛心關懷兒童、少年暨貧困家庭」物資捐贈公益活動，號召社會大眾一同響應公益。</p> <p>c. 與屏東縣政府教育處合作舉辦屏東縣二峰圳百年系列活動「校際間交流活動」(寫生比賽)，引領民眾走讀璀璨歷史人文的水利工程，從中感受自然與土地的連結。</p> <p>(6) 花東區處：</p> <p>a. 持續與各動物園合作，利用農場林木養殖蟻窩以提供穿山甲之食物來源，以提高穿山甲存活率及建立完善的養殖技術。</p> <p>b. 配合宜蘭大學森林系實習課程，提供造林地供該系學生進行冠層結構調查，協助學生增進研究知能，並傳遞台糖對於環境生態保育之重視。</p> <p>c. 與林務局合作推動「花糖淨零碳排學習小</p>
--	--	---

	<p><b>【油品事業部】</b></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>	<p>站」，由林務局提供臺灣杉國產材展示櫃及製品、摺頁品，區處提供環教書籍、綠色觀光遊程資訊，共同宣導生態觀光、森林永續及減碳理念。</p> <p>d. 與防檢局、花蓮農改場、文化大學合作進行寄生蜂防治研究計畫，並與花蓮農改場簽署外米綴蛾繁殖技術非專屬授權契約，推廣養蜂中心生物防治工程，以減少農藥施用與環境污染。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 每年度皆不定期舉辦顧客服務滿意度調查，以匿名隨機方式進行，邀請進站消費之顧客填寫問卷調查表，以更貼近事實的方式瞭解服務的優缺點，對於顧客指教或批評事項，即進行檢討改進，避免重蹈覆轍，對於顧客評價優點項目則繼續保持。</p> <p>(2) 對於大宗客戶滿意度的作為，除每月固定拜訪及節慶禮貌性訪視外，更會利用訪談紀錄表載明客戶需求與改善作為，以利後續改善不足之處。</p> <p>(3) 111 年度辦理敦親睦鄰活動執行成果：</p> <p>a. 辦理「村里溫馨積點卡」兌換物資助鄰里弱勢。</p> <p>b. 辦理「愛心積點卡」兌換物資捐贈社福團體照顧弱勢。</p> <p>c. 辦理「加油滿額贈鳳梨釋迦」及「會員來店中秋禮獻(加油贈柚子)」活動，支持農民及本土優質農產品。</p> <p>d. 贊助嘉義捐血站「Darling、熱血慢城」、「廣植福田 快樂捐血」等捐血活動。</p> <p>e. 舉辦「2022 寒冬送暖、加油送愛成果發表暨公益市集」活動，募集物資全數捐贈社福團體。</p>	<p>站」，由林務局提供臺灣杉國產材展示櫃及製品、摺頁品，區處提供環教書籍、綠色觀光遊程資訊，共同宣導生態觀光、森林永續及減碳理念。</p> <p>d. 與防檢局、花蓮農改場、文化大學合作進行寄生蜂防治研究計畫，並與花蓮農改場簽署外米綴蛾繁殖技術非專屬授權契約，推廣養蜂中心生物防治工程，以減少農藥施用與環境污染。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 每年度皆不定期舉辦顧客服務滿意度調查，以匿名隨機方式進行，邀請進站消費之顧客填寫問卷調查表，以更貼近事實的方式瞭解服務的優缺點，對於顧客指教或批評事項，即進行檢討改進，避免重蹈覆轍，對於顧客評價優點項目則繼續保持。</p> <p>(2) 對於大宗客戶滿意度的作為，除每月固定拜訪及節慶禮貌性訪視外，更會利用訪談紀錄表載明客戶需求與改善作為，以利後續改善不足之處。</p> <p>(3) 111 年度辦理敦親睦鄰活動執行成果：</p> <p>a. 辦理「村里溫馨積點卡」兌換物資助鄰里弱勢。</p> <p>b. 辦理「愛心積點卡」兌換物資捐贈社福團體照顧弱勢。</p> <p>c. 辦理「加油滿額贈鳳梨釋迦」及「會員來店中秋禮獻(加油贈柚子)」活動，支持農民及本土優質農產品。</p> <p>d. 贊助嘉義捐血站「Darling、熱血慢城」、「廣植福田 快樂捐血」等捐血活動。</p> <p>e. 舉辦「2022 寒冬送暖、加油送愛成果發表暨公益市集」活動，募集物資全數捐贈社福團體。</p>
<p>(二) 創新服務</p>	<p><b>【各區處】</b></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>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 中彰區處：</p> <p>a. 同仁自發性提供家中閒置輪椅並加以整理、潤滑、保養清潔後，放置於區處大門警勤室，提供洽公民眾或遊客需要時憑證借用，嘉惠行動不便之民眾。</p> <p>b. 身心障礙人士或老年人駕駛電動輪椅車前來遊園，如電池無電力可供行動時，園區可提供電源充電使用，以免造成不便；另等候充電時並提供休息處所、飲水、書</p>	<p><b>【各區處】</b></p> <p>(1) 中彰區處：</p> <p>a. 同仁自發性提供家中閒置輪椅並加以整理、潤滑、保養清潔後，放置於區處大門警勤室，提供洽公民眾或遊客需要時憑證借用，嘉惠行動不便之民眾。</p> <p>b. 身心障礙人士或老年人駕駛電動輪椅車前來遊園，如電池無電力可供行動時，園區可提供電源充電使用，以免造成不便；另等候充電時並提供休息處所、飲水、書</p>

			<p>報及 i 台無線網路使用。</p> <p>(2) 雲嘉區處：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 資產部門瞭解民眾需求後，實施開立電子發票，俾利民眾繳納租金多元管道，以提升服務便捷度，優化服務。</li> <li>b. 斗六學苑為方便承租戶網購消費習慣，提供代收包裹服務，111 年度共計 2,597 件；辦理承租人紓困措施，提供租金減收服務，111 年度共計 362 件，減收金額計 1,817,048 元。</li> <li>c. 資訊部門於疫情期間協助建立免費視訊會議軟體使用及架設異地辦公網路設備。</li> </ol> <p>(3) 台南區處：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 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與相關罰則，提升園區遊樂休閒品質。</li> <li>b. 規劃製糖博物館，提供遊客導覽參觀善化糖廠各式糖業文化紀錄。</li> </ol> <p>(4) 高雄區處：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 完成旗糖創新博覽園區之開發：結合糖業文化及地方特色物產行銷，高雄區處旗山糖廠蛻變成為高雄山城的新亮點，不僅可增加停閉糖廠資產收益永續經營，且可優化公司企業形象及地方繁榮發展。</li> <li>b. 因應 111 上半年度疫情升溫，致贈防疫酒一批予第一線里辦公室及在地警察人員，落實共同防疫與敦親睦鄰。</li> <li>c. 於橋頭糖廠辦理「糖廠布一樣-植物手染 DIY」活動，教導民眾認識廠區植物做為天然染料之相關知識，深化本廠域推行環境教育之理念。</li> </ol> <p>(5) 屏東區處：</p> <p>屏東紙漿廠關廠後，屏東縣政府與本公司協商，將荒廢的台糖舊紙漿廠遺構活化再生、複合殺蛇溪水岸廊道的園區，打造成提供市民健康生活環境品質及休閒遊憩、運動與散步場域。</p> <p>(6) 花東區處：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 有機肥運送服務：配合政府協助青農返鄉及協助承租戶及在地農民，農戶購買台糖有機肥後，可逕行至農場課或各農場據點取貨，或由農場課人員協助載送至指定田區。</li> <li>b. 花蓮糖廠日式木屋旅館獲得花蓮縣政府「ISQM 國際服務品質認證」、「FTH 友善運動賽事旅宿認證」、「KLS 親善 Long Stay</li> </ol>
--	--	--	--

		<p><b>【油品事業部】</b></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>	<p>認證」肯定，提高旅館整體品質，裨益行銷推廣效益。</p> <p>c. 為提供更佳服務，花蓮糖廠日式木屋旅館改善大廳採光、設置特色商品區、旅館獎章展示區、洗手間增設坐式馬桶、無障礙扶手、尿布檯、烘手機等設備，提高入住旅客滿意度。</p> <p>d. 為落實企業永續理念，花蓮糖廠日式木屋旅館自 111 年 9 月起不提供拋棄式備品，並於官網公告鼓勵遊客自行攜帶備品。若未攜帶的旅客可於旅館大廳備品自助區取用，並將主動宣導減用拋棄式備品。</p> <p><b>【油品事業部】</b></p> <p>(1) 配合政府推動強化金流政策，推動加油站悠遊卡、一卡通及行動支付等多元付款服務機制，加速結帳作業流程。</p> <p>(2) 配合政府推動節能減碳新政策，與業者合作引進電動機車換電站服務，提供另類消費者更便捷的使用場域，協助提升社區潔淨清新的空氣。</p> <p>(3) 為柴油車輛符合政府最新環境保護法規的排放限制之需，與民間業者合作引進觸媒還原劑販售，便利柴油車主就近購買使用，優化服務品質。</p> <p>(4) 於適合的加油站屋頂普設太陽能光電系統，為開發潔淨能源，善盡企業責任，達到節能減碳。</p>
--	--	--	---