

台糖公司高雄區處 111 年全年度

提升服務效能執行績效與成果

製表日期：111.1.5

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>(1)本區處主要業務為資產管理及遊憩休憩業務，資產部門土地租(售)、土地合建招標案件、客訴處理及招標案主要申辦業務，皆定有標準作業流程。</p> <p>(2)其他未定有作業流程業務，未來將持續檢討改善，一致性作業，以確保業務之正確性。</p>
		2. 提升服務及時性	<p>(1)簡化受理臨櫃、信函、電話、E-mail 及傳真申辦之案件。</p> <p>甲. 臨櫃辦理服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資產業務、綜一課糖業博物館、綜二課花卉農園中心、楠梓學苑(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>乙. 電話預約辦理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 綜二課花卉園區：烤肉、土窯電話預約人數：(110 年全年 97,998 人次)。小火車搭乘人數：110 年(全年) 23,993 人。 ● 糖業博物館電話預約導覽：111(全)年有 42 場次、1,987 人。 <p>(2)推動走動式服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資產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

面向	評核項目		具體作法與成果
		3. 提高服務人員專業度	<p>理換約便民措施有 769 件。</p> <p>(1)教育訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 員工教育訓練 27 班 726 人。 ● 綜二課為提高五分車從業人員素質、增加知識，五分車內燃機駕駛、乘務人員、站務人員每 3 年皆定期測驗考試，以提高五分車行駛及乘客安全。 <p>(2)訓練成果評估</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 員工教育訓練課程結束後，主辦部門評估訓練成果，評估方式有筆試、口試、實務操作或部門主管考核等方式，至外部訓練以心得報告、證照、結業證書等方式評估成效。
	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	<p>(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 製糖工廠環境改善。 ● 橋頭廠區：設置裝置藝術，利用工廠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，提供遊客觀賞及遊憩場所。 ● 園區及各部門辦公室周圍環境美（綠）化。 <p>(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為方便洽公民眾及遊客辨識，於橋頭廠區、花卉農園中心設置部門配置圖、標示圖及園區配置導覽圖、地面引導指示等，並提供中英雙語標示及

面向	評核項目		具體作法與成果
			<p>QR-Code。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 導入自動化科技導引設施：園區景點及設施簡介。 <p>(3)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設置無障礙措施(專用停車格、身障坡道、廁所)。 <p>(4)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> <ul style="list-style-type: none"> ● 設有哺集乳室，內有床、開飲機、冰箱、增設拉簾等設備，提供嬰兒安全舒適的哺乳空間。 ● 提供硬體設施：(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)。 ● 定期檢查各類公共硬體設施(如飲水機、座椅、盥洗室、哺集乳室等)，確保設施品質。 ● 五分車內燃機車定期檢查。 <p>(5)提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資產部門於洽公場所提供土地承租期購)申辦書表及填寫範例。 <p>(6)全員參與登革熱防疫作業。</p> <p>(7)設置醫務室，111年服務人數有136人。</p> <p>(8)設置6處AED。</p> <p>(9)橋頭廠區、旗山廠區、花卉農園中心通過高雄市政府CPR+AED安心場所認證。</p>
		2. 提高網站使用 便利性	(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

面向	評核項目		具體作法與成果
			<p>使用網站服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為服務民眾方便上網查詢，於109年9月重新改版為「台糖公司全球資訊網高雄區處(http://taisugar.com./KOB/index.aspx)」，提供全新之查詢服務，網站設計以民眾使用為導向，版面配置設有六大主題(訊息快報、高雄區處介紹、業務資訊、參觀導覽、便民服務、政府公開資訊)分類檢索方便瀏覽、查詢。(改版累計瀏覽人數:167,886次) ● 網站設計採用響應式網頁(RWD)設計，全站以單欄式設計符合行動化服務，使用各種裝置如電腦、平板、手機都能夠得到最佳版面效果。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ● 網站分類檢索項目有主題分類、施政分類及服務分類等3種架構，方便民眾依使用目的進行檢索查詢閱讀。 <p>(3)確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 網站提供多元及便利之資訊檢索服務，確保網站內容的正確性及有效性。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ● 網站設置為方便民眾快速查詢，提供分類查詢功能，配合電子化政府入口網MyEGov提

面向	評核項目		具體作法與成果
			<p>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> <ul style="list-style-type: none"> ● 網站分類檢索項目有主題分類、施政分類及服務分類等 3 種架構，方便民眾依使用目的進行檢索查詢閱讀。 <p>(6) 提供免費無線上網設施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 本區處為方便遊客隨時上網查詢，設置有免費無線上網設施，供民眾免費使用，在明顯處貼標示(台糖展售中心、糖業博物館服務中心)及各部門室都有裝設無線 WIFI，供遊客及洽公民眾使用。 <p>(7) 定期更新網頁資訊。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為維護網站資料內容之正確性及即時性，網站資料由各部門指派名專責人員，隨時維護及更新。
		3. 提高服務行為友善性	<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> <ul style="list-style-type: none"> ● 民眾至辦公室洽公時，現場同仁以親切態度主動引導、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，告知申辦標準作業程序等，迅速完成申辦作業。 <p>(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 111 全年度針對各部門總計測試 30 人(計 2 次)，平均 91.4 分。
		4. 提升服務資訊	(1) 資訊公開：

面向	評核項目		具體作法與成果
		透明度	<ul style="list-style-type: none"> ● 本區處將相關之業務資訊，以簡明易懂、易讀、易用之形式，主動公開於本區處網站、公佈欄，包括部門業務、服務措施、常見問答集（FAQ）、本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>(2)資料開放：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 本區處網站公開各項資料，網站資料內容以開放格式、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，並定期檢視及更新資料。 ● 對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式，民眾可到本區處網站便民服務欄表單下載處下載各類表單。 ● 本區處活動或服務訊息，主動公開於網站、公告欄、報紙(如土地租售招標、工程招標等)民眾前來洽辦業務，能及時知道各項活動訊息。 <p>(3)提供多元案件查詢管道：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 111 全年有 6,303 件。 <p>(4)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> <ul style="list-style-type: none"> ● 111 全年有 6,6303 件。

面向	評核項目		具體作法與成果
			(5)提供案件申請人收件確認訊息： <ul style="list-style-type: none"> ● 資產部門資料，如屬重要信息以雙掛號寄出，提供案件申請人收件確認訊息。 ● 111 全年有 564 件。
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	1、本區處現有服務措施包括臨櫃、電話、網路、郵寄、傳真等措施，因業務屬性與一般行政機關不同，難以單一窗口服務，綜一課糖業博物館、綜二課、楠梓學苑設置服務台辦理民眾申請及諮詢，其他部門由各業務主辦人員現場、電話服務。 2、本區處雖然提供多元之服務，但仍無法符合民全面需求，未來將以民眾需求為目標，持續檢討改善各項服務措施，增加電話、線上預約申請項目，提升服務便捷性，以符合民眾需求。 3、本區處於 109 年 9 月份改版台糖公司全球資訊網高雄區處導覽(111 全年 167,886 人瀏覽)、五分車上預約(111 全年 19 人)及線上客訴信箱(111 全年有 10 件)。 4、107 年 7 月設置醫護室、8 月設置 6 處 AED 服務遊客。 ● 111 全年服務人數有 136 人。
		2. 建置單一窗口整合服務	(1)綜一課糖業博物館、楠梓學苑、花卉農園中心及鳳山休閒廣場設置服務中心，服務台有專人服務，包含業務、園區遊憩諮詢，全功能服務。 ● 糖業博物館：電話預約導覽(111 全年有 42 場次、1,987 人)。

面向	評核項目		具體作法與成果
			<ul style="list-style-type: none"> ● 花卉農園中心：烤肉、煙窯服務人數(111 全年 98,899 人)。 ● 花卉農園中心：5 分車搭乘(24,399 人)。 <p>(2)楠梓學苑設置單一窗口，專人 24 小時輪班值勤辦理各項業務，包括訂房、繳納租金、代收包裹郵件、現場參觀房間及設備維護等作業，包裹代收服務，每日處理約 10~15 件，111 全年度代收約 4,695 件之郵件包裹。</p>
		3. 減除申辦案件需檢附之書表騰本	<ul style="list-style-type: none"> ● 資產部門土地申請(標、租、售)案件，所需檢附之土地登記騰本，可檢附網路申請版本，可節省民眾至地政機關，現場申請往返及等後時間約 2 小時，電子騰本申請約需 10 分鐘。
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	<p>(1)推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供線上電子領標:111 全年 84 件。 <p>(2)提供民眾網路查詢服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 111 全年資產部門於網站公告土地標租案 198 筆，農地租賃 278 筆。 <p>(3)跨平臺服務(機關代公告)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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>(4)簡化匯款作業-(創新服務)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 企業與銀行之間的金融交易，以便利的電腦網路作資料傳送，用來取代傳統作業方式，

面向	評核項目		具體作法與成果
			<p>銀行服務的據點延伸到企業端，節省企業的作業時間160~280分，客戶查詢時間60~120分，111全年計有9,500次。</p>
	(二) 服務可近性	1. 客製化服務	<p>(1)楠梓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，但也提升了學苑房客的便利性及滿意度。</p> <p>(2)楠梓學苑位於郊區，提供圖書中心及自助洗衣房方便住宿房客及學生使用。</p> <p>(3)提供民眾烤肉、焗土窯等合適之場地。</p> <p>(4)花卉農園中心專為喜歡烤肉、烘窯民眾，提供免受日曬舒適的場地，並提供多樣食材，免除民眾事先準備的煩惱，讓民眾輕輕鬆鬆出門，即可享受烤肉之樂趣。</p> <p>(5)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行場所，及園區導覽解說之服務。</p> <p>(6)本區處為落實轄區有意義的活動及基於敦親睦鄰免費提供興糖國民小學旁停車場空地做為機車在地考照活動用地。</p> <p>(7)本區處協助社團法人高雄市永三慈善會辦理2022年愛要及時在一起、歡樂齊聚會活動活動協辦單位且無償提供活動地點橋頭廠區展售中心前廣場，為能帶動活動增加參與人數於兩週前透過展售</p>

面向	評核項目		具體作法與成果
			<p>中心廣播系統持續廣播借此增加參與人數，活動當日協助搬運桌椅及器具。並贊助 2 箱礦泉水、100 支冰棒、80 盒台糖薄餅，費用 3,000 元。</p> <p>(8)本區處為提升公司形象並能與鄰近居民保持良好互動關係，本區處由洪經理天財帶領陳副理志成、姜副經理召成及總務課長及同仁參加橋頭區公所舉辦慶祝 111 年度父親節模範父親表揚大會，在充滿感恩八月迎接偉大父親節的來臨、本公司友善企業形象直接透過本次活動傳遞，也達到宣傳公司企業責任政策及敦親睦鄰正向收益，本區處贊助台糖 600cc 礦泉水 20 箱，冰棒 300 支。費用 8,080 元。</p> <p>(9)本區處 111 年陸續分批針對於新冠肺炎疫情持續延燒，全國疫情三級警戒尚未解除，體恤第一線里辦公室及民代辦公室的辛勞付出，並配合市府各項防疫措施，以敦親睦鄰方式特致贈防疫酒精一起對抗病毒，費用 14,600 元。</p> <p>(10)陸軍第四地區支援指揮部衛生營至本區處旗山廠區辦理戰備任務訓練本區處免費提供場並予以協助。</p> <p>(11)區處與工會辦理「永三慈善會」慰訪活動，傳達公司關懷弱勢族群心靈美意，提升本公司關懷社會弱勢與熱心公益正面形象，費用 4500 元。</p> <p>(12)協助北高雄家扶中心舉辦橋見你心頭喜關愛活動，無償提供活動地點橋頭廠區中山堂前廣場，活</p>

面向	評核項目		具體作法與成果
			<p>動當日協助搬運桌椅及器具，並贊助 20 箱礦泉水，費用 3,000 元。</p> <p>(13)協助南高雄家扶中心舉辦疫情同心、陪你同行愛心園遊會活動，本區處為敦親睦鄰提供高雄市前鎮土地並派員共襄盛舉。</p> <p>(14)協助高雄市社福慈善總會舉辦聖誕公益親子路跑活動，本區處為敦親睦鄰提供高雄市鳳山土地。</p> <p>(15)協助社團法人國際獅子會舉辦金愛服務、川流不息-寒冬送暖公益活動，本區處為敦親睦鄰提供高雄市鳳山土地。</p>
		2. 專人全程服務	<p>(1)土地租賃續約之辦理，由各業務主辦全程服務。</p> <p>(2)民眾申請導覽服務，111 全年 42 場次、1,987 人次。</p> <p>(3)民眾搭乘五分車，解說員專人全程服務。111 全年有 23,993 人。</p> <p>(4)楠梓學苑為讓住宿房客了解學苑設施及各自需求條件，設執班人員，24 小時解說及諮詢服務。</p>
		3. 主動服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 資產部門推動走動式服務，主動到偏遠或交通不便地區民眾附近村里辦公室辦理換約服務，辦理續租換約計 769 件。
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	<p>(1)導入志工服務：糖博館於周休假期間，安排 3~4 名志工於製糖流程館、糖業歷史館、豬仔文物館及製糖工場座園區參觀引導及解說，提升遊客參觀之便利。</p> <p>(2)旗糖創新博覽園區：本案初步估算總投資金額約 3 億 1,700 萬元，全區分三期開發，業已完成</p>

面向	評核項目		具體作法與成果
			<p>截至目前尚有部份未取得使用執照，園區開發完成後可結合糖業文化及地方特色物產行銷，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，目前已完成。</p>
		2. 優質服務	<p>(1)運用民間資源整合服務：整合園區私部門(十鼓文創園區及百世新天地數位文創)新興科技開發 APP 多媒體應用軟體程式，透過手機掃 QR-CODE 即可進入了解園區各項遊憩資源。</p> <p>(2)循環經濟展示教育館：館內規畫知識導覽看板展示本公司一系列推動轉型策略工作，並且以高雄市政府環境保護局的二手展櫃，展示高雄科技大學以農業循環資源開發的文創商品以及藝術工作者以回收資源創作藝品等。</p> <p>(3)戶外鐵件裝飾品展示：以循環經濟資源再利用的概念，本年度增加愛情產業鏈創意鐵件南瓜馬車、永結同心、翩翩彩蝶、月兒彎、花傘等提供遊客增加視覺創意裝置藝術之美。</p> <p>(4)引進 NGO 聚落：107 年 10 月成功導入「社團法人屏東米倉藝術家社區協會」進駐，預計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>
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	(1)會議室申請原以紙本提出申請，改為網路申請，不用紙本，可減少申請案件核章數目及時間，111 全年有 471 件可節省 A4 紙張 471 張。

面向	評核項目		具體作法與成果
			<p>(2)授權主管及落實代理人制度，財務購買申請單，5,000元以下經理授權至課級主管核定即可，不用核章至經理，可節省核章數(1~2枚)及陳核時間(2~4小時)。</p> <p>(3)綜合經營課烤肉原需填表作業改為採電話預約，即可完成訂位作業(111全年烤肉、土窯人數:97,998人)。</p>
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	<p>(1)內部提案提案7件，採用有4案，保留3案，審核中1案採用率57%。</p> <p>(2)推動其他服務精進措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 申請環境教育場所認證,107年7月3日取得環境教育場所認證。(創新服務)(111全年訓練人數:1,987人) ● 導入自動化科技導引設施：裝設自動化科技導引設施(平板電腦及液晶電視)，點進去可看園區各景點介紹，方便遊客快速瀏覽。 ● 導入創意的解說設施：於現場機械前方製作人偶或各式人型解說牌，模擬20年前糖廠員工實際工作情形。 ● 「CPR+AED安心場所認證」：橋頭場區、旗山場區、花卉農園中心及楠梓學苑、鳳山休閒廣場等6處，通過高雄市衛生局「AED安心場所認證。 ● 設置醫護室：醫護室設備齊全，及2台AED(區處裝設6台)，當遊客發生意外傷害時，能即時緊急處置，及守護員工健康。

面向	評核項目		具體作法與成果
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	<p>(1)本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> <ul style="list-style-type: none"> ● 內部員工滿意度：樣本 200 份，110 全年滿意度為 92.96。 ● 糖業博物館：樣本 120 份、滿意度約 85.8%。 ● 綜合經營課：樣本 120 份、滿意度約 86.2%。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ● 製糖工廠導覽環境品質持續改善。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	<ul style="list-style-type: none"> ● 設置網路服務信箱。 ● 糖業博物館、高雄花卉農園中心建置 facebook 粉絲團，分享心得與照片、意見，由 facebook 粉絲團留言及按讚，即可了解民眾對服務之評價。 ● 於花卉農園中心 FB 粉絲團貼文互動情形及網頁上留言版，針對網友所詢問的問題完善地回答提問，並迅速回應相關問題，1-12 月共回覆 8,400 筆。
	(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>1. 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> <ul style="list-style-type: none"> ● 糖業博物館、花卉農園中心設置意見箱，每日查看即時回覆民眾意見。

面向	評核項目		具體作法與成果
			<p>2. 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> <ul style="list-style-type: none"> ● 服務中心設有人員輪值接聽，不但快速提供諮詢、交通資訊、旅遊資訊等服務，也可處理園區遊客現場問題，立即回覆與解決，提高遊客整體滿意度 <p>3. 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> <ul style="list-style-type: none"> ● 111全年客訴案10件，72小時內完成8件，占80%。
五、開放創新	(一) 開放參與		<p>1. 111年4月與岡山國稅局辦理懷舊同樂會租稅宣導及愛心捐發票活動。</p> <p>2. 111年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。</p> <p>3. 111年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。</p>
	(二) 創新服務		<p>1. 創新方式、內容：2020年4月份協助廠商因應新型肺炎病毒疫情紓困方案，以LINE群組傳送傳送紓困申請表格迅速提供廠商申請紓困相關資訊。</p> <p>2. 減降場租金支援廠商共渡疫情難關，預防承租廠商因疫情退租而失去租金收入。高雄區處為因應疫情紓困作為減租111年度租金</p>

面向	評核項目	具體作法與成果
		<p>20 % 計有土地出租部份減租 109,689 仟元、資產出租部份減租 13,322 仟元、設定地上權出租部份減租 25,933 仟元、農地租賃部份減租 23,292 仟元，總計減收 172,236 仟元租金以呈現紓困借以振興經濟。</p> <p>3. 111 年 8 月 21 日於展售中心前廣場辦理糖廠布一樣-植物手染 DIY 環境教育活動，教導民眾認識廠區植物做為天然染料之知識。</p> <p>4. 111 年 10 月 25 於橋頭糖廠及旗山糖廠園區配合雲林縣虎尾鎮福安宮辦理 2022 年祈行千里賜福寶島自行車環島祈福活動。</p>

經辦：

部門主管：

單位副主管：

單位主管：