台糖公司114年度提升服務效能執行績效與成果

類別	評核項目	具體作法與成果	
一、完善健全基礎服務	（一）訂定申辦業務標準作業流程	1.建立申辦業務標準作業流程，維持服務一致性。	(1)各區處辦理民眾申辦土地租賃(含設定地上權、農地租賃)、土地標售及房地租賃業務項目，均依照本公司訂定「土地出租及提供設定地上權作業要點」、「土地出售及被徵收作業要點」及「農地租賃作業要點」等標準作業規定辦理，展現服務一致性。 (2)各區處園區導覽、五分車搭乘及環境教育課程等活動，透過建置電話及網路預約等標準流程，提供民眾多元便捷的申辦管道。
		2.汲取社經發展創新趨勢，適時檢討改進流程與簡化作業。	(1)各區處持續滾動式檢討各類業務申辦作業表單，進行流程優化及簡化： a.屏東區處資產部門辦理續租換約案件直接套印書表欄位資訊，承租人只需核對書表資料正確後簽名即可。 b.台南區處114年3月廢止「台糖公司台南區處暨善化糖廠工程及勞務預算審核前職安環保事項自主檢核表」，俾使工程、勞務承攬案件申請流程一致。 c.花東區處冷飲部導入台灣Pay支付服務，提供遊客多元便捷的支付選項，並提升結帳效率與整體消費體驗。 d.各區處運用AI自動偵測與校正公文內容錯別字與語法，提升行政服務品質與效率。 e.其他區處維持既已優化數量，無新增項目。
	（二）提升服務及時性與透明	1.主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資	(1)業務及服務相關資訊皆以簡明易懂、易讀、易用形式，主動公開於網站或公佈欄，包括單位介紹、服務項目與承辦部門資訊、服務時間、訊息快報、常見問答、各類申辦表單下載等，供民眾自由查閱運用。

類別	評核項目	具體作法與成果	
	度	訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供用戶查閱或運用。	(2)辦理合建招商公告招標作業時，函發鄰近縣市不動產開發商業、不動產經紀業、營造業、建築師等相關公會，主辦人員聯絡資訊附記於公文資訊欄位，供廠商民眾聯繫洽辦。 (3)辦理土地出租、設定地上權、標售等相關訊息，主動公開於本公司全球資訊網與政府採購網、公告欄，供大眾查閱運用。
		2.設置民眾服務窗口，綜合受理各項業務申辦及諮詢。	(1)各區處依業務屬性不同，轄下觀光糖廠、鐵道文化園區、糖業博物館、花卉農園中心、休閒廣場及學苑等場所設有服務台，提供及時的專人服務。 (2)資產、農場業務部門設有服務窗口，直接受理民眾申辦業務諮詢，偏遠地區民眾亦可至各農場辦公室辦理農場業務，提升服務及時性。 (3)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，便捷民眾洽辦業務時參考使用。
		3.提升受理民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	(1)受理業務性質較為複雜之案件，皆由承辦專人服務，並設有代理人制度，確保服務量能不間斷。 (2)於服務場所放置各類申辦書表及填寫範例及應備表件，方便民眾洽辦業務參考使用，增進申辦效率。 (3)處理申辦案件時善用簡易信函、電話及傳真方式與申請人充分溝通，確保案件於處理時限內完成。 (4)將紙本申請書掃描於公文系統進行辦理，透過系統管控案件處理流程與進度，確保於處理時限內完成。 (5)雲嘉區處台糖斗六學苑為提升辦理社宅租賃契約書公證之效率，與公證人協商，公證件數達4件(含)以上可於學苑現場辦理公證，免再前往公證人事務所。
		4.提供多元申辦案件查詢管道，方便民眾查詢案件處理進度。	(1)於服務場所提供民眾查詢申辦案件處理進度之管道(如以信函、電話或傳真方式進行查詢)。

<table>
<tr><th>類別</th><th>評核項目</th><th colspan="2">具體作法與成果</th></tr>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="2"></td><td></td><td>(2)提供承辦案件單位及電話等訊息，發函民眾時將主辦人員聯絡資訊登錄公文資訊欄位上，以利民眾聯繫與查詢。
(3)網站提供各部門為民服務項目、承辦部門及分機等資訊，俾供民眾查閱逕與業務主辦人員聯繫，取得案件辦理情形。</td></tr>
<tr><td>5.主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期，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。</td><td>(1)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承租人意向，預先因應處理。
a.114年度33,792件次，較113年度29,809件次增加3,983件次(+13.36%)。
b.各區處因本年度土地出租件數較去年增加，故主動提醒件數較去年增加。台南區處本年度多數租賃案於第1季通知承租人，故全年度提醒件數較去年度成長許多。
<table>
<tr><th colspan="3">主動提醒租賃關係人留意
繳費期限或租約到期之措施</th></tr>
<tr><th>單位</th><th>114年度
(件次)</th><th>113年度
(件次)</th></tr>
<tr><td>中彰區處</td><td>5,376</td><td>4,709</td></tr>
<tr><td>雲嘉區處</td><td>3,996</td><td>3,476</td></tr>
<tr><td>台南區處</td><td>5,335</td><td>3,993</td></tr>
<tr><td>高雄區處</td><td>6,659</td><td>6,334</td></tr>
<tr><td>屏東區處</td><td>9,305</td><td>8,691</td></tr>
<tr><td>花東區處</td><td>3,121</td><td>2,606</td></tr>
<tr><td>小計</td><td>33,792</td><td>29,809</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>(三)提高服務行為友善性</td><td>1.辦理各項訓練提高服務人員專業度，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性。</td><td>(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。
a.114年度參加教育訓練5,316人次，較113年度6,884人次減少1,568人次(-22.78%)。
b.中彰區處本年度訓練人次較去年度減少，皆係依實際業務推展需要選派適任參訓人員所致。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>類別</th><th>評核項目</th><th colspan="2">具體作法與成果</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>c.高雄區處因113年度大力推動開放文件格式及導入AI、ChatGPT應用相關課程，本年度回歸常態訓練開設，故訓練人次較去年減少。
d.花東區處受馬太鞍溪堰塞湖溢流影響，原計畫於下半年辦理的自辦訓練班次取消，故參訓人次較前一年度減少。
<table><tr><td colspan="3">辦理員工教育訓練參訓人次</td></tr><tr><td>單位</td><td>114年度（人次）</td><td>113年度（人次）</td></tr><tr><td>中彰區處</td><td>1,906</td><td>2,434</td></tr><tr><td>雲嘉區處</td><td>642</td><td>706</td></tr><tr><td>台南區處</td><td>821</td><td>799</td></tr><tr><td>高雄區處</td><td>512</td><td>1,008</td></tr><tr><td>屏東區處</td><td>574</td><td>600</td></tr><tr><td>花東區處</td><td>861</td><td>1,337</td></tr><tr><td>小計</td><td>5,316</td><td>6,884</td></tr></table>(2)不定期辦理業務知識分享活動，增進同仁實務經驗交流機會，並針對業務推展理念相互分享及學習，提升為民服務專業與熱情。
(3)鼓勵所屬人員踴躍參與外界訓練及利用多元學習管道增進知能，提升對於業務流程及相關法規之熟悉。</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>2.服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，主動服務引導民眾辦理洽公事宜。</td><td>(1)要求人員服裝儀容整潔、配戴識別證，確保符合本公司專業與親民形象。
(2)民眾至辦公室洽公時，現場同仁親切主動引導、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。
(3)如有年長者洽公時，服務人員以對方習慣之方言進行對話，並以較為簡短及口語化之字句進行溝通，讓年長者明確瞭解辦理內容，以利申辦案件順利。</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>3.注重服務人員接聽電話禮貌，定期進行禮貌測試。</td><td>(1)辦理內部員工電話禮貌測試：
a.調查對象：各區處內部員工
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」。</td></tr>
</table>

類別	評核項目	具體作法與成果
		c. 調查樣本數：114 年度各區處有效樣本共計 420 份(中彰 60、雲嘉 80、台南 72、高雄 60、屏東 88、花東 60 份)。 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。 e. 114 年度平均分數 92.64 分，較 113 年度平均分數 92.92 分減少 0.28 分。 f. 各區處 114 年度平均分數皆較去年度成長或持平，將持續對從業人員宣導電話禮節及辦理相關教育訓練，以維持服務品質。 g. 台南區處 114 年度平均分數較去年度減少 0.24 分，已檢討並研議改進作法，除於會報中宣導提醒電話應對基本原則，強化所屬服務意識之外，並將於年度訓練計畫增列辦理電話禮儀教育訓練，增進服務品質。 h. 高雄區處 114 年度平均分數較去年減少 2.3 分，差異主因係上半年辦理電話禮貌測試成績(均分 86.0 分)較去年同期(均分 92.0 分)大幅衰退所致。該區處已於 114 年 9 月 22 日舉辦「電話接聽禮儀訓練班」加強所人員訓練，復經下半年進行電話禮貌測試結果(均分 92.3 分)，服務品質已有改善。

內部員工電話禮貌測試			
單位	114 年度	113 年度	增 減
中彰	97.60	97.15	+0.45
雲嘉	91.78	91.38	+0.40
台南	91.31	91.55	-0.24
高雄	89.20	91.50	-2.30
屏東	93.01	92.99	+0.02
花東	92.94	92.97	-0.03
平均	92.64	92.92	-0.28

類別	評核項目	具體作法與成果	
		4.其他提高友善性之服務措施與作為。	(1)隨著寵物旅遊市場需求日益增加，台糖花蓮旅館規劃寵物友善房型，制定完善入住規範，提供寵物專屬設施及備品，並已通過「PetFAC寵物友善住宿認證」(113年10月26日至116年10月25日)，彰顯對寵物友善服務的專業性。 (2)花東區處114年6月完成電話交換主機系統更新，採用省電機種兼顧環保，更調整線路機制和支援4種語言迎賓語(國、英、台、客)，使民眾洽公享有更友善的服務體驗。 (3)台糖花蓮旅館導入ISO 9001:2015、星級旅館等品質管理外部評鑑指標，114年9月16日經交通部觀光署評鑑為三星旅館。此外亦取得清真早餐/清真下午茶認證(114年10月12日至116年10月11日)，提供符合清真規範的餐飲選擇，滿足多元文化與不同族群的需求。
	(四)提升服務設施合宜度	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。	(1)各區處辦公室內擺設綠色盆栽，周圍環境進行環境美(綠)化，營造自然舒適氛圍。每日有勞務清潔人員定期維護辦公區域、會議室及盥洗室之整潔衛生，全區亦已全面汰換為LED節能燈具，提供明亮、整潔且舒適的洽公環境。 (2)園區利用停駛的小火車擺設展示，或設置裝置藝術，利用工場廢棄機械零件組合製成鐵件藝術品及親子遊憩設施，美化園區景觀與環境，營造合宜民眾觀賞及遊憩場所。
		2.確保服務項目、服務人員識別、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。	(1)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服務；另於日籍遊客較多之花蓮廠區、屏東廠區、高雄糖業博物館、蒜頭蔗埕文化園區，提供中英日語標示服務，營造友善且國際化的參訪環境。 (2)辦公場所出入口處設有詢問處或服務台，各樓層設置各業務部門配置

類別	評核項目	具體作法與成果	
			圖及引導指標，提供洽公民眾辨識洽公環境與動線。 (3)建置辦公人員部門、姓名、職務桌牌，提高服務人員識別。
		3.妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	(1)資產業務部門的訪客多以辦理租賃案件比重高，故於辦公室配置規劃時將資產股、巡查股、土地股聚合一處辦公，以便訪客洽辦相關業務。 (2)高雄區處橋頭園區幅員遼闊、通行路線複雜難辨，為方便洽公民眾於園區內順利辨識方向，已將各業務部門劃分為 A、B、C、D、E 五個分區，並於辦公區主要通行路線劃設紅線及分區標示。全區動線採單一方向進出，並由大門警衛以分區導覽圖提供指引服務，協助民眾迅速抵達洽公目的地。 (3)花東區處台東資產課於下鄉服務據點設置清楚標示牌，展示辦理業務內容及服務窗口資訊，並提供據點地標或地理位置說明，方便民眾快速辨識據點位置及受理業務。
		4.定期檢查各類硬體服務設施，確保設施品質及可用性。	(1)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75%酒精液等便利設施與服務。 (2)妥善規劃無障礙設施，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。 (3)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，確保設施品質及可用性。 (4)緊急醫療設備與用品方面，各區處辦公或休憩場所設置自動體外心臟電擊去顫器(AED)共20組，並派專人定期接受CPR及AED操作等急救訓練，確保在突發狀況發生時，能即時應變並提供初步處置。 a.高雄區處設置醫護室，設備齊全，並與所屬橋頭廠區、旗山廠區、花卉農園中心及楠梓學苑、鳳山休閒廣場等6處皆通過高雄市政府

類別	評核項目	具體作法與成果	
			CPR+AED 安心場所認證。 b. 台糖花蓮旅館取得「HFS 健康照護友善旅宿認證-B 級」(113 年 10 月 26 日-116 年 10 月 25 日)，於旅館大廳配置 AED 及緊急避難包，並備有血壓計、血氧機、額溫槍、急救箱與氧氣瓶等應急設備。
	（五）提高網站使用便利性	1. 網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	(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；同時設有英文版網頁，以利外語人士閱讀查詢，營造友善的雙語網站環境。
		2. 提供多元及便利的資訊檢索服務。	(1)本公司網站除於網站導覽頁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。
		3. 電子資料標示至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	(1)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，提供主題、施政及服務 3 種分類檢索服務，方便使用者就來訪目的進行檢索查詢。
		4. 定期維護與更新網頁資料，確保網站內容的正確性及有效連結。	(1)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均派有專人定期辦理網頁資料維護及更新。
		5. 注重使用者隱私權保護。	(1)本公司網站重視使用者隱私權保護措施，善盡顧客資料保護責任。 (2)本公司不會蒐集單純瀏覽網站資訊或下載檔案等使用行為之個人資料；若因線上預約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。 (3)配合政府政策於官網不定期刊登反詐騙活動訊息及宣導資訊，透過案例分享與防詐重點說明，協助民眾辨識常見詐騙手法，提升警覺意

類別	評核項目	具體作法與成果	
			識，降低受騙風險，共同營造安全、安心的生活與服務環境。
二、數位創新加值服務	（一）善用資通訊科技	1.善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	(1)各區處全球資訊網站設置服務信箱，洽公區域亦設有意見調查信箱或張貼線上意見調查表QRCode，提供民眾方便反映相關意見，並據以瞭解民眾需求，精進服務作為。 (2)建置Facebook紛絲專頁與民眾互動，透過Facebook粉絲團留言、心得分享及按讚情形，瞭解民眾對本公司服務評價，針對網友問題均迅速完善回應。 (3)花東區處台糖花蓮旅館的住客可透過掃描QRCode獲得線上旅客入住須知，以及填寫台糖花蓮旅館顧客滿意度問卷，及時給予體驗反饋。 (4)花東區處台東農場課與需用水井抽水灌溉之承租戶成立LINE群組，即時協調農作物灌溉用水時間及通知繳交電費訊息。
		2.建置GIS地理資訊系統，提供數位化、行動化及友善的使用環境，方便民眾查詢本公司可供釋出(租/售)土地資訊，提升資訊透明度。	(1)本公司設置GIS台糖地理資訊系統，提供同仁於勘查土地時有效率找到公司土地位置，俾利巡查作業及可協助公司同仁巡查土地時即時掌握地況，監控巡查路線是否依計畫執行，並上傳土地照片至公司系統，以利掌握土地變遷。 (2)民眾可透過GIS地理資訊系統查詢瞭解本公司尚未利用土地之相關資訊，再向本公司各區處提出租賃申請，進而提高本公司土地活化面積。
		3.其他善用資通訊科技之服務措施與作為。	(1)租金繳納方式多元化：各區處資產部門提供承租人繳納租金的方式，除可至區處現場現金繳納或採用郵政劃撥方式外，亦提供超商代收及「TWQR」QRCode行動支付等多元化繳款服務，提升服務效率與民眾使用便利性。 (2)花東區處與工研院跨界合作推動「花蓮光復鄉OMO智慧導覽」計畫，運用LINE BOT與AR擴增實境技術導入智慧導覽服務，串聯花

<table>
<tr><th>類別</th><th>評核項目</th><th colspan="2">具體作法與成果</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>蓮糖廠園區及周邊在地商家。於園區內「飲冰室、漪濂園、煙囪、木構造建築及展售中心」5處站點設置導覽圖標，遊客掃描加入「漫遊原鄉宇宙」LINE官方帳號，即可進行互動導覽與小遊戲，完成任務可取得景點導覽資訊並累積點數，進而兌換在地商家優惠，提升導覽體驗趣味性，帶動光復地區觀光消費效益。
(3)高雄區處橋頭園區內各景點設置之指示牌設有QRCode，提供民眾可即時掃瞄獲取導覽資訊，方便瞭解景點位置與介紹內容；楠梓學苑環境簡介亦設有QRCode供洽租者參考。
(4)雲嘉區處虎尾資產課瞭解民眾需求後，規劃開立電子發票、採購發票機及軟體系統嫁接前置作業，俾利民眾繳納租金多元管道，以提升服務便捷度。</td></tr>
<tr><td></td><td>（二）開發線上申辦服務</td><td>1.推動線上申請服務，增加民眾電子參與途徑。</td><td>(1)持續推動便捷的電子領標服務，以提高行政效率及為民服務效能。114年度辦理線上電子領標414件次，較113年度辦理362件次，增加53件次。
<table>
<tr><th colspan="3">辦理線上電子領標服務件次</th></tr>
<tr><th>單位</th><th>114年度（件次）</th><th>113年度（件次）</th></tr>
<tr><td>中彰區處</td><td>36</td><td>35</td></tr>
<tr><td>雲嘉區處</td><td>125</td><td>77</td></tr>
<tr><td>台南區處</td><td>75</td><td>96</td></tr>
<tr><td>高雄區處</td><td>78</td><td>68</td></tr>
<tr><td>屏東區處</td><td>60</td><td>44</td></tr>
<tr><td>花東區處</td><td>40</td><td>42</td></tr>
<tr><td>小計</td><td>414</td><td>362</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>2.搭乘五分車及烤肉區服務，提供以電話及網站線上填表方式預約，增加民眾使用意願。</td><td>(1)各區處烤肉區及搭乘五分車提供電話及網路填表預約等多元便利的申辦管道，增進民眾使用意願。
a.114年度電話預約4,895件次，較113年度4,661件次增加234件次(+5.02%)；網路預約290件次，較113年度259件次增加31件次</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>類別</th><th>評核項目</th><th colspan="2">具體作法與成果</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>(+11.97%)。
b. 各區處接獲民眾電話預約時鼓勵可採用網路預約，並製作網路預約網址 QRCode 張貼至園區車站、營業場所及社群平台，宣導民眾多加利用，114 年度網路預約成效已略有顯現。
c. 台南區處因颱風及鐵路改善工程影響，114 年度電話預約及網路預約件次皆較去年略為減少。
d. 花東區處花蓮廠區小火車屬廠商自營，目前採現場購票搭乘。
<table><tr><td colspan="3">提供電話或網路預約烤肉區和五分車</td></tr><tr><td>單位</td><td>114 年度
（件次）</td><td>113 年度
（件次）</td></tr><tr><td>中彰區處</td><td>電話 1187
網路 144</td><td>電話 996
網路 93</td></tr><tr><td>雲嘉區處</td><td>電話 1056
網路 6</td><td>電話 968
網路 11</td></tr><tr><td>台南區處</td><td>電話 819
網路 53</td><td>電話 1091
網路 89</td></tr><tr><td>高雄區處</td><td>電話 718
網路 45</td><td>電話 688
網路 38</td></tr><tr><td>屏東區處</td><td>電話 1,115
網路 42</td><td>電話 918
網路 28</td></tr><tr><td>小計</td><td>電話 4,895
網路 290</td><td>電話 4,661
網路 259</td></tr></table></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>3. 其他開發線上申辦之服務措施與作為。</td><td>(1)為提升參觀便利性，花東區處官網提供手作體驗課程及糖廠導覽解說服務預約服務，民眾可依個人需求透過電話或線上填表申請方式進行預約。
<table><tr><td colspan="3">提供預約手作體驗課程及
糖廠導覽解說服務</td></tr><tr><td>單位</td><td>114 年度
（件次）</td><td>113 年度
（件次）</td></tr><tr><td>花東區處</td><td>電話 36
網路 39</td><td>電話及網路
共 95</td></tr></table>(2)台糖花蓮旅館提供多元的線上訂房服務，包括自有台糖樂活網訂房系統及Agoda、Booking等外部平台，提供遊客便利的訂房管道。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>類別</th><th>評核項目</th><th colspan="2">具體作法與成果</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>(3)各學苑「房屋設備維修電子通報系統」，以QRCode掃瞄填表方式，加速維修作業處理流程，提供承租戶更即時、便捷的雲端報修服務。</td></tr>
<tr><td></td><td>（三）資料開放應用</td><td>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，提供各界自取加值應用。</td><td>(1)持續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。
<table>
<tr><th colspan="3">開放業務相關資料集供外界加值應用</th></tr>
<tr><th>單位</th><th>114年度（件次）</th><th>113年度（件次）</th></tr>
<tr><td>中彰區處</td><td>7</td><td>7</td></tr>
<tr><td>雲嘉區處</td><td>2</td><td>2</td></tr>
<tr><td>台南區處</td><td>8</td><td>8</td></tr>
<tr><td>高雄區處</td><td>6</td><td>6</td></tr>
<tr><td>屏東區處</td><td>6</td><td>6</td></tr>
<tr><td>花東區處</td><td>5</td><td>5</td></tr>
<tr><td>小計</td><td>34</td><td>34</td></tr>
</table>
(2)持續推動政府檔案文件流通，凡是網站提供民眾下載文件、電子公文附件、採購招標文件及公務表單等電子檔案，如為可編輯者，以採用ODF文件格式為原則；如為非可編輯者，則採用PDF文件格式，提供民眾自主選擇文書軟體之權利。</td></tr>
<tr><td>三、社會創新共融服務</td><td>（一）跨域整合社會資源</td><td>1.結合民間資源，例如導入志工服務，與社會共榮共好。</td><td>(1)高雄區處橋頭廠區現有環境導覽志工約32名，除假日於特色展館駐點服務外，也定期接受增能訓練，平日協助民眾預約導覽服務，如有主題活動時負責環境安全維護作業，協助區處各項活動順利進行。
(2)花東區處提供原花糖文物館閒置場域，攜手花蓮縣政府打造「光復親子館」，服務對象為6歲以下的孩童與家長。由慈濟大學兒家系承辦，與專業社工、教保人員提供專業整合的托育資源，及幼兒照顧諮詢服務，同時打造友善共玩空間。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>類別</th><th>評核項目</th><th colspan="2">具體作法與成果</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>(3)花東區處花蓮廠區結合園區內商家專業，運用手工毛線編織打造具特色之情境佈置，並不定期更換展示主題，營造溫馨友善的園區氛圍，吸引民眾駐足拍照打卡，提升整體服務環境之親和力，同時表達對「鏟子超人」熱心協助感謝。
(4)中彰區處月眉糖廠園區循環共創小站，成功引進民間 NGO/NPO 團體進駐，每年合作舉辦與糖業相關之環境藝術或循環經濟推廣課程，推廣社會公益並促進在地交流機會。</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>2.運用自身優勢，與地方政府、人民團體合作舉辦節慶或各類活動，增進彼此溝通與對話交流的機會。</td><td>(1)為促進場域多元利用並整合社會資源，各區處提供場地空間配合跨域合作活動：
a.114 年度辦理活動場次共 304 場次，與113 年度辦理場次相同；參加人次 387,281 人次，較去年度 47,684 人次大幅成長。
b.本年度活動參加人次較去年度大幅增加主因，緣於白沙屯媽祖鑾轎 5 月 7 日駐駕中彰區處溪湖糖廠，帶來大量香客人潮湧入所致。
<table>
<tr><th colspan="3">提供園區場地舉辦節慶或各類活動</th></tr>
<tr><th>單位</th><th>114 年度
(場/人)</th><th>113 年度
(場/人)</th></tr>
<tr><td>中彰區處</td><td>36/343,130</td><td>39/21,000</td></tr>
<tr><td>雲嘉區處</td><td>33/ 10,500</td><td>30/ 2,400</td></tr>
<tr><td>台南區處</td><td>87/ 8,470</td><td>67/ 8,614</td></tr>
<tr><td>高雄區處</td><td>24/ 12,121</td><td>45/ 7,000</td></tr>
<tr><td>屏東區處</td><td>12/ 3,560</td><td>15/ 1,700</td></tr>
<tr><td>花東區處</td><td>112/ 9,500</td><td>108/ 6,970</td></tr>
<tr><td>小計</td><td>304/387,281</td><td>304/47,684</td></tr>
</table>
(2)花蓮糖廠善用園區寬敞開放之場地條件，提供作為節慶及各類文化活動舉辦空間，積極促進在地藝文發展與交流。於 114 年 12 月 7 日配合「2025 年花蓮傳統藝術巡演」，提供園區場地供明華園歌仔戲團演出，讓傳統戲曲走入地方；並於 12 月 13 日提供場地舉辦「歐亞菲板塊</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>類別</th><th>評核項目</th><th colspan="2">具體作法與成果</th></tr>
<tr><td rowspan="4"></td><td></td><td></td><td>音樂會」，以音樂致敬救災英雄與堅韌重建的地方社群，結合打擊樂體驗與消費抽獎活動，鼓勵遊客走進光復支持在地產業，促進災後觀光復甦與社區互動。</td></tr>
<tr><td>（二）提供在地化、客製化服務</td><td>1.接受民眾預約參觀園區時，依參訪內容提供專人導覽服務。</td><td>(1)各區處114年度辦理專人導覽服務90,953人次，較113年度26,852人次，增加64,101人次。增加主因係台南區處新營鐵道文化園區自113年啟動第二階段復駛，陸續加入勝利號搭乘、手作課程等多元行程，及烏樹林休閒園區3月辦理國際蘭展帶動人潮，故來訪遊客人數大幅成長。
<table>
<tr><th colspan="3">提供園區專人導覽服務</th></tr>
<tr><th>單位</th><th>114年度（人次）</th><th>113年度（人次）</th></tr>
<tr><td>中彰區處</td><td>6,090</td><td>11,716</td></tr>
<tr><td>雲嘉區處</td><td>6,534</td><td>4,967</td></tr>
<tr><td>台南區處</td><td>71,312</td><td>2,879</td></tr>
<tr><td>高雄區處</td><td>3,814</td><td>2,492</td></tr>
<tr><td>屏東區處</td><td>1,571</td><td>1,670</td></tr>
<tr><td>花東區處</td><td>1,632</td><td>3,128</td></tr>
<tr><td>小計</td><td>90,953</td><td>26,852</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>2.提供烤肉區、焢土窯等合適場地，貼近在地民眾休憩需求。</td><td>(1)中彰區處溪湖糖廠、雲嘉區處南靖賣場、台南區處烏樹林文化園區、高雄區處花卉農園中心及屏東區處南州糖廠設有烤肉、焢土窯場地，提供多樣食材與各式活動支援，讓民眾輕鬆享受休閒聚會烤肉的樂趣。</td></tr>
<tr><td></td><td>3.關注地方人文、經濟與自然的和諧共生，推動環境教育及倡導環境永續。</td><td>(1)中彰區處溪湖糖業鐵道文化園區、雲嘉區處蒜頭糖廠蔗埕文化園區、高雄區處橋頭糖廠文化園區及花東區處花蓮糖廠環境教育中心取得環境教育設施場所認證，藉由環境教育課程的多元創新與推動，帶領民眾瞭解糖業的智慧與歷史，並喚起民眾對於環境生態的關注與反思。
a.114年度接待參觀4,418人次，較113年度4,401人次增加17人次。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>類別</th><th>評核項目</th><th colspan="2">具體作法與成果</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>b. 花蓮糖廠環境教育中心推廣環境教育課程，獲得環境部「環境教育設施場所評鑑優異單位」表揚肯定。
c. 蒜頭蔗埕文化園區甫於 114 年 6 月 16 日正式通過環境教育場域認證，下半年開始辦理環境教育課程授課。
d. 花東區處 114 年度接待參觀人次較去年減少的原因，係受到馬太鞍溪堰塞湖溢流影響，下半年接待參觀人次減少。
<table><tr><td colspan="3">辦理環境教育課程參訪服務人次</td></tr><tr><td>單位</td><td>114 年度（人次）</td><td>113 年度（人次）</td></tr><tr><td>中彰區處</td><td>531</td><td>795</td></tr><tr><td>雲嘉區處</td><td>186</td><td>0</td></tr><tr><td>高雄區處</td><td>3,480</td><td>3,116</td></tr><tr><td>花東區處</td><td>221</td><td>490</td></tr><tr><td>合計</td><td>4,418</td><td>4,401</td></tr></table>(2)花東區處活用廠區土地建置綠能設施，與業者合作於花蓮及台東廠區各設置 1 座 180kW DC-DC 汽車充電樁，結合儲能系統，達離峰儲電、尖峰放電效果，不增加電網負擔；有效串聯花東充電網，推動電動車普及與永續旅遊。</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>4. 於民眾洽公或遊憩場所設置哺乳室，提供友善且安全的親子服務。</td><td>(1)各區處於所屬民眾洽公或遊憩場所設有哺乳室，每日均有專人維持環境整潔度，並隨時檢視設置環境設備符合相關標準規定。
(2)各區處部分辦公場域或休憩園區設有婦幼停車格與親子廁所，營造友善、舒適且安全的親子環境。</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>5.其他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、客製化服務。</td><td>(1)各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。
(2)中彰區處溪湖廠區提供溪湖鎮民及在地學校教職員與學生搭乘五分車</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>類別</th><th>評核項目</th><th colspan="2">具體作法與成果</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>優待票優惠，展現在地關懷與社區回饋精神。另溪湖鎮民於園區冰品販售處購買產品，可享平日8折、假日9折專屬優惠，提升民眾對園區的認同與參與感。
(3)花蓮縣政府與微笑單車以公私協力模式推動YouBike 2.0公益計畫，於花蓮糖廠內建置一處租借站點，自114年12月12日起提供遊客便捷的自行車租借服務，帶動地方旅遊動能，並提升民眾園區內景點與周邊移動之交通便利性。
(4)中彰區處提供特有346燃煤式蒸汽火車、524軌道客車及152巡道車客製化服務，可客製變身為結婚禮車或政令宣導專車，滿足新人婚禮及機關活動等客製化服務需求。
(5)高雄區處考量在地資源與民眾需求進行園區導覽或課程設計，於「橋糖碳險趣」環教認證課程推出DIY活動，如「蔗裡有藝樹」融合回收、減碳、植樹等內容，依對象(親子、樂齡、學童)客製化活動形式，落實低碳生活教育與地方創新服務。</td></tr>
<tr><td></td><td>（三）延伸服務據點</td><td>1.針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府服務，降低其取得服務的成本。</td><td>(1)針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區的土地承租民眾，主動至民眾家中或附近辦理換約，提供即時的續約服務，主動服務可以節省民眾往返時間。
a.114年度辦理到府服務2,751件次，較113年度2,824件次，減少73件次(-2.58%)。
<table>
<tr><th colspan="3">主動辦理到府服務之便民服務</th></tr>
<tr><th>單位</th><th>114年度
(件次)</th><th>113年度
(件次)</th></tr>
<tr><td>中彰區處</td><td>842</td><td>1,050</td></tr>
<tr><td>雲嘉區處</td><td>270</td><td>308</td></tr>
<tr><td>台南區處</td><td>288</td><td>203</td></tr>
<tr><td>高雄區處</td><td>509</td><td>508</td></tr>
<tr><td>屏東區處</td><td>286</td><td>181</td></tr>
<tr><td>花東區處</td><td>556</td><td>574</td></tr>
<tr><td>小計</td><td>2,751</td><td>2,824</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

類別	評核項目	具體作法與成果	
			b. 中彰區處主動辦理件數 842 件較去年度減少 208 件之主因，係農場課土地承租服務案件較去年減少所致。
		2. 積極推動各項公益睦鄰活動，透過物資捐助或關懷訪視，將溫馨服務的觸角延伸至社會各個角落。	(1)各區處 114 年度辦理公益睦鄰活動相關執行成果及效益如下： a. 中彰區處： (a)114 年 5 月 29 日探訪捐助彰化縣聖母聖心啟智中心，活動藉由實質訪視及台糖有機米 48 箱、大豆沙拉油 10 箱等物資捐助，傳遞本公司溫暖的企業形象。 (b)114 年 9 月 15 日訪視財團法人苗栗縣私立幼安教養院，致贈台糖海苔芝麻肉酥 5 箱、台糖肉酥 4 箱、台糖玉米鮪魚罐頭 3 箱、台糖水煮鮪魚罐頭 3 箱、特級初榨橄欖油 2 箱及原味燕麥片 4 箱等物資。 b. 雲嘉區處： (a)114 年 1 月 9 日辦理土庫鎮公所 114 年度寒冬送暖活動。 (b)114 年 1 月 13 日辦理探訪天主教敏道家園、天主教安仁家園、民雄仲埔教養院、華山老人基金會(鄰村老人)大林站、華山老人基金會(鄰村老人)六腳站、六腳鄉貧困家庭等 6 場寒冬送暖活動，致贈春節慰問金及慰問品給需要生活關懷的弱勢家庭。 (c)114 年 1 月 21 日辦理大林工場敦親睦鄰清潔家園活動。 (d)114 年 8 月 9 日園區鐵道課舉辦父親節購票打卡贈冰棒活動。 c. 台南區處： (a)114 年 7 月 9 至 11 日辦理冰糖奇緣夏令營活動，增進學童認識糖業歷史及在地文化，並結合導入誠信教育與循環經濟課程，培養孩子們的廉潔品德與重視全球暖化趨勢。 (b)114 年 9 月 11 日響應政府「以功

類別	評核項目	具體作法與成果	
			代金」減碳政策，將金紙採購改為捐贈物資，照顧區處附近的社福團體，不僅可以減少空汙與碳排放，亦達嘉惠鄰里與提升公司形象之效。 d.高雄區處： (a)114年5月27日辦理「童心有愛，幸福相隨」公益睦鄰活動，捐助台糖礦泉水、台糖沙拉油、台糖有機白米等生活物資一批，協助高雄市私立慈德育幼院內兒童基本需求能獲得滿足。 (b)114年9月30日辦理「幸福共享，鄰里共好」敦親睦鄰活動，捐助生活物資一批予高雄市永三慈善會開懷戶，展現企業溫度及社會形象。 (c)114年10月26日辦理「樂活健走，智慧防詐」活動，透過健走促進鄰里身心健康，並由專業人員進行防詐宣導，增進社區合作及睦鄰情誼。 (d)傾聽橋頭在地橋南里里民需求，提供合宜場地，方便考照民眾輕鬆練習騎車考照技巧，同時配合高雄市區監理單位於此場地辦理民眾機車考照服務。 e.屏東區處： (a)114年1月11日與創世基金會舉辦「好運龍來公益市集」，活動藉由台糖資物捐助，希望為植物人照護挹注更多力量。 (b)114年5月30至31日響應「2024屏東縣東港鎮端午龍舟大賽」活動，藉由台糖物資捐助，支持在地文化及運動發展。 (c)114年7月19日響應「114年竹田鄉體育會桌球委員會頓物盃桌球邀請賽」活動，捐贈台糖礦泉水物20箱支持在地運動發展。 (d)114年11月20日舉辦「台糖愛滿鄉鄰」活體，響應關懷弱勢之理念，藉由愛心物資的發放，救助

類別	評核項目	具體作法與成果	
			社團法人屏東縣慈光社、屏東縣愛心慈善會關懷的貧困家庭。 f. 花東區處： (a)114 年 4 月 12 日辦理第 2 屆敦親睦鄰盃羽球賽，活動融入台糖廉政羽你同在、性別平等及反詐等宣導，寓教於樂。 (b)114 年 5 月 29 日台東廠區前往台東光明里里長辦公室及社團法人台東縣智障者家長協會致贈生活物資，為在地居民與弱勢族群送上溫暖與關懷。 (c)114 年 8 月 18 日花蓮廠區同仁至花蓮家扶中心鳳林服務處致贈生活物資，協助 86 戶偏鄉及隔代教養家庭孩童獲得更多日常補給品，增加成長所需的營養。 (d)114 年 11 月 7 日花蓮廠區辦理 0923 馬太鞍溪堰塞湖緊急救助物資捐贈活動，捐贈物資一批予花蓮縣光復鄉公所，藉由鄉公所將物資轉贈與發放給光復鄉東富村、北富村、大安村、大平村、大馬村、大同村及大華村等受災村落之受災民眾。
	（四）建構無障礙友善環境及空間	1. 於民眾洽公或遊憩場所設置無障礙設施，如無障礙坡道、護欄、無障礙廁所、專用停車位及服務鈴等，並定期清掃及檢測維護。	(1)為協助身障人士順利洽辦業務，各區處洽公或園區場域妥善規劃無障礙設施，如設置專用停車位與廁所、專用斜坡道及護欄、緊急愛心服務鈴，並定期巡查、維護及環境清潔，確保各項設施功能正常安全。 (2)台糖花蓮旅館提供無障礙斜坡道等友善設施及空間，並特別配置 1 間無障礙客房，為身障者提供專屬住宿空間。此外，旅館浴廁內設置緊急求救鈴，並定期檢測維護，確保在緊急情況下能夠即時提供協助。 (3)各區處轄管五分車車站設有無障礙坡道及廁所，五分車亦有設置無障礙車廂，友善有需要的民眾使用。
		2. 網站取得無障礙認證	(1)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

<table>
<tr><th>類別</th><th>評核項目</th><th colspan="2">具體作法與成果</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>標章。</td><td>設計，打造無障礙網路空間服務。
(2)本公司全球資訊網全網站(含各區處網站）均通過數位發展部「網站無障礙規範 2.1 版」認證標章檢測，取得 AA 等級認證標章。</td></tr>
<tr><td>四、重視服務評價</td><td>（一）辦理服務滿意度調查</td><td>辦理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。</td><td>(1)各區處 114 年度顧客滿意度調查（問卷採 10 分量表統計轉換）平均分數 93.08 分，較 113 年 92.12 分增加 0.96 分。
a. 調查時間：114 年 10-12 月。
b. 調查對象：各區處資產土地及農地承租客戶。
c. 調查樣本數：各區處有效樣本數共 329 份（中彰 45 份、雲嘉 40 份、台南 55 份、高雄 90 份、屏東 55 份、花東 44 份）。
<table><tr><th colspan="4">辦理顧客滿意度調查</th></tr><tr><th>單位</th><th>114 年度(分)</th><th>113 年度(分)</th><th>增減</th></tr><tr><td>中彰區處</td><td>94.50</td><td>92.41</td><td>+2.09</td></tr><tr><td>雲嘉區處</td><td>93.13</td><td>92.47</td><td>+0.66</td></tr><tr><td>台南區處</td><td>90.39</td><td>91.39</td><td>-1.00</td></tr><tr><td>高雄區處</td><td>95.22</td><td>91.55</td><td>+3.67</td></tr><tr><td>屏東區處</td><td>93.08</td><td>93.69</td><td>-0.61</td></tr><tr><td>花東區處</td><td>92.17</td><td>91.22</td><td>+0.95</td></tr><tr><td>平均</td><td>93.08</td><td>92.12</td><td>+0.96</td></tr></table>(3)114 年度顧客滿意度調查客戶提出建議事項之檢討及改善情形：
a. 承租客戶提出建議事項：
(a)是否租金有調降空間？
(b)土地是否可以買賣？
(c)芒果種植屬長期性質，續約期限縮短造成困擾。
(d)土地租賃面積太少，年限太短。
b. 檢討及改善情形：
(a)本公司農地租金訂定係參考該農地附近範圍農地租賃租金水平與物價指數，由總公司進行底價核定，另有配合政府相關有機減租措施、疫情減租、颱風災害減租等措施。已加強向承租人婉釋，如</td></tr>
</table>

類別	評核項目	具體作法與成果	
			有租金繳交或耕作困難題可向本公司反映，本公司將依契約及相關規定予以協助。 (b)已告知經評估本公司業務上無保留必要、法令規定應予出售或需用土地人依法得申請徵收者，報公司董事會核定或備查後依規定辦理出售，或可逕向本公司各區處資產課或農場課洽詢。 (c)少數芒果承租地因包含建築用地，依規定只能短期出租，但原承租人仍持續保有優先承租權，已電洽承租人說明。 (d)未來造林地回歸農用，有新釋出的農業用地都會主動告知承租人可申請標租。 (4)為提升顧客滿意度，提供顧客優質服務，114 年度辦理「服務及顧客滿意管理」、「消費者保護及消費爭議處理」等訓練班，以強化服務人員對於消費者客訴抱怨處理之專業應對與溝通技巧，提升整體服務品質。
	（二）積極回應民眾意見	1.設置免付費民眾服務專線及網站服務信箱。	(1)本公司極為重視民眾意見及聲音，公司及各區處全球資訊網設有 tsc01@taisugar.com.tw 網站服務信箱，並提供 0800-026-168 民眾撥打免付費服務專線，及時處理民眾反映意見，並後續追蹤處理，適時檢討改善以精進為民服務效能。
		2.建立客訴處理標準作業程序及顧客意見管理系統，管控案件處理流程，確保及時處理民眾反映意見，並檢討改善服務措施。	(1)本公司訂有客訴處理作業要點，規範各區處處理客訴案件之標準作業程序；並建置「顧客意見管理系統」，管控顧客意見案件之處理流程及進度；俾使每個顧客意見皆獲得迅速且周延的處理回復。
		3.民眾客訴案件責成專人登錄列管，並掌控處理進度，力求在最短時間將處理	(1)客訴案件由總務部門專人登錄列管，於接獲民眾電話、傳真、信件之客訴案件後，立即錄案並通知相關部門儘速處理，隨時掌控處理進

類別	評核項目	具體作法與成果	
		結果回復當事人。	度，力求在最短時間將處理結果以電話、傳真或書面等方式回復當事人。 (2)114年度客訴案件8件，較113年度2件增加6件，案件分析及檢討改善如下： a. 中彰區處台糖公營學苑租戶製造噪音及環境髒亂等問題；已回復陳情民眾表達歉意，加強向學苑租戶宣導社宅住戶公約，及請保全人員及管理人員加強學苑巡檢工作，避免類似情形再次發生。 b. 中彰區處園區汲水器設施防護失修及無警語告示：已向顧客表達歉意與關懷，協助申報公共意外保險理賠，並強化園區設施定期巡檢與維護機制，確保防護設備完整性。 c. 雲嘉區處販售冰品有異物混入：經聯繫消費者說明加強生產檢驗流程及人員食品安全衛生教育訓練，確保產品品質符合標準，並願補償冰品表達歉意後，獲消費者諒解。 d. 雲嘉區處生產有機白米有異物混入：經聯繫消費者說明加強生產流程及環境清潔，表達歉意並提供商品換貨，獲消費者諒解。 e. 台南區處烏樹林小火車服務糾紛：已拜訪顧客致歉，並就本次事件進行檢討，加強人員教育訓練及與協力廠商間之溝通，以提升乘車之服務品質。 f. 台南區處大門保全人員未依交通號誌指揮車輛：已回復陳情民眾表達歉意，並已要求保全人員依照交通號誌燈號疏導交通，以維護用路人權利及安全。 g. 台南區處未依規定辦理開標：已回復陳情民眾表達歉意，並通令各部門不得再發生類似情事，加強開標作業流程之教育訓練，務求參標人得有公平、公開、公正的招

<table>
<tr><th>類別</th><th>評核項目</th><th colspan="2">具體作法與成果</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>標過程。
h. 花東區處園區承租廠商服務態度不佳：已向顧客表達歉意，並輔導廠商改善管理與服務態度，強調應對禮儀與尊重。
<table>
<tr><td colspan="3">積極處理民眾客訴案件，並迅速回應</td></tr>
<tr><td>單位</td><td>114 年度
（件次）</td><td>113 年度
（件次）</td></tr>
<tr><td>中彰區處</td><td>2</td><td>0</td></tr>
<tr><td>雲嘉區處</td><td>2</td><td>0</td></tr>
<tr><td>台南區處</td><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td>高雄區處</td><td>0</td><td>1</td></tr>
<tr><td>屏東區處</td><td>0</td><td>1</td></tr>
<tr><td>花東區處</td><td>1</td><td>0</td></tr>
<tr><td>小計</td><td>8</td><td>2</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>4. 訂定新聞輿情處理標準作業程序，當涉及新聞案件時，及時透過新聞媒體公開發布官方消息，以維護民眾知的權益。</td><td>(1)本公司落實發言人制度，設置公司發言人外，總管理處各處室及各單位亦指派適當層級之人員負責新聞及輿情聯繫工作，適時對外發布公司新聞及重要輿情回應。
(2)各區處依照公司「新聞發布及輿情通報作業要點」規定處理新聞輿情，如有重大新聞事件發生、輿情反應或接受媒體採訪時，立即向公司首長及發言人回報，並以社群通訊軟體或電話通報公司依規定辦理，俾採取必要之應變措施。</td></tr>
</table>