台糖公司115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113年9月5日經綜字第11301409590號函修正「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、 計畫目標：

掌握內外在環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，強化本公司服務作為與政府施政連結性，推動以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模以提升本公司為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容之服務。

參、 實施單位：

依經濟部提升服務效能實施計畫所訂之服務內涵及執行構面，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、花東區處等6個單位為本計畫之實施對象。

肆、 執行策略及具體推動方法：

類別	執行策略	具體推動方法
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。 2. 汲取社經發展創新趨勢，適時檢討改進流程與簡化作業。
	（二）提升服務及時性與透明度	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. 設置民眾服務窗口，綜合受理各項業務申辦及諮詢。 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。 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。 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。
	（三）提高服務行為友善性	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。 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。 3. 注重服務人員接聽電話禮貌，定期進行禮貌測試。 4. 其他提高友善性之服務措施與作為。
	（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。 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。 3. 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 4. 規劃公廁馬桶蹲式改坐式，並提供酒精、坐墊消毒液或馬桶坐墊紙，營造優質如廁環境。 5. 定期檢查各類硬體服務設施，確保設施品質及可用性。

類別	執行策略	具體推動方法
	（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。 2. 提供多元及便利的資訊檢索服務。 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。 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。 5. 注重使用者隱私權保護。
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。 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。 3. 其他善用資通訊科技之服務措施與作為。
	（二）開發線上申辦服務	1. 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。 2. 手作體驗課程及糖廠導覽解說服務，提供網路線上預約方式，提高民眾報名使用之便利性。 3. 其他推動線上申請服務，增加民眾電子參與途徑。
	（三）資料開放應用	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。
三、社會創新共融服務	（一）跨域整合社會資源	1. 導入志工服務，如集結具有熱誠、嫻熟公司文化及專業經驗的退休人員擔任服務志工；或與外部專家學者、文史工作者合作宣揚公糖業文化，與社會共榮共好。 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。
	（二）提供在地化、客製化服務	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。 2. 提供烤肉區、焢土窯等合適場地，貼近在地民眾休憩需求。 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。 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。 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。

類別	執行策略	具體推動方法
	（三）延伸服務據點	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。 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。
	（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。 2.網站取得無障礙認證標章。
四、重視服務評價	（一）辦理服務滿意度調查	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。
	（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。 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。 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結果回復當事人。 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。

伍、實施步驟

一、依據「經濟部提升服務效能實施計畫」，本公司應於115年1月底前訂定當年度提升服務效能執行計畫，並公開於本公司網站。

二、各區處應依公司年度執行計畫，以創新思維、社會共融，審酌服務需求及業務特性自訂區處年度執行計畫，內容應包括計畫依據、目標、實施對象、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115年2月底前提報秘書處審定。

三、各區處研訂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，發揮區處特色。

四、各區處年度執行計畫經秘書處審定後應確實執行，並公開於區處網站。

陸、考核作業

一、區處自行考核：

（一）各區處應依所擬年度執行計畫，按「提升服務效能執行計畫評核項目及評分重點」（如附表1）對所屬部門考核提升服務效能辦理情形，於115年上、下半年度自行實施考核各1次。

（二）各區處於115年7月5日及116年1月5日前，分別提報當年上半年度與全年度之「提升服務效能執行績效與成果」（如附表2）及「提升服務效能執行計畫自行考核結果」（如附表3）」送秘書處備查。

（三）秘書處於116年1月15日前將本公司當年度執行績效與成果報部。

二、公司查核：

（一）秘書處得就各區處自行考核結果或業務督導需要，辦理書面或實地查核，查核結果（如附表4）以提出優點及建議事項方式通知受考區處。

（二）受考區處就公司查核結果，應於規定期限內填報「提升服務效能執行計畫公司查核建議事項及區處辦理情形表」（如附表5）送秘書處備查。

三、上級機關查核：結合政府服務獎評獎作業，就代表本公司報名參選政府

服務獎之區處，依據政府服務獎評獎實施計畫所訂評審標準辦理，並配合經濟部推薦參獎作業時程辦理。

柒、獎勵方式

一、自行考核敘獎原則：各區處得依業務需求，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：主要承辦人員記大功1次；單位主管及其他有功人員最高記功1次。

（二）獲頒（獎狀）入圍實地訪查區處：主要承辦人員記功1次；單位主管及其他有功人員最高記嘉獎2次。

（三）經經濟部薦送參選惟未入圍區處：主要承辦人員記嘉獎2次；單位主管及其他有功人員最高記嘉獎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）本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。

附表 1

台糖公司○○區處 115 年 □上半年度 □全年度
提升服務效能執行計畫評核項目及評分重點

評核項目	評分重點
完善健全基礎服務	1. 訂定申辦業務標準作業流程：說明已建立之申辦業務標準作業程序，並有適時檢討改進流程與簡化作業之成效。 2. 提升服務及時性：說明主動公開服務相關資訊供用戶查閱運用；設置民眾服務窗口綜合受理各項業務申辦及諮詢；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；提供多元查詢案件處理進度的管道；主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期之辦理情形。本項應說明主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期之服務件次績效，及較前一年度服務績效成長情形。 3. 提高服務行為友善性：辦理各項訓練提高服務人員專業度；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；注重服務人員接聽電話禮貌，定期辦理電話禮貌測試。本項應說明電話禮貌測試結果及辦理各項業務訓練的參訓人次績效，及個別較前一年度服務績效成長情形。 4. 提升服務設施合宜度：說明規劃並進行環境美（綠）化，建置合宜洽公環境；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；規劃申辦動線符合民眾使用習慣；規劃公廁馬桶蹲式改為坐式馬桶；定期檢查各類硬體服務設施，確保設施品質及可用性之辦理情形。 5. 提高網站使用便利性：符合以使用者為導向設計網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結之辦理情形。 6. 其他足以呈現完善健全基礎服務的具體成果與績效說明。
數位創新加值服務	1. 善用資通訊科技：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，適予調整服務措施之執行成效；運用GIS地理資訊系統，方便民眾查詢本公司可供釋出(租/售)土地資訊之辦理情形。 2. 開發線上申辦服務：推動線上申請各類服務，增加民眾電子參與途徑之執行成效。本項應說明以電話及網站方式提供民眾預約搭乘五分車、烤肉區、手作體驗課程及糖廠導覽解說服務之服務人次績效，及較前一年度服務績效成長情形。 3. 資料開放應用：盤點業務資料對外開放，提供各界加值應用之執行成效。本項應說明已開放資料集之件次績效，

評核項目	評分重點
	及較前一年度開放件次成長情形。 4. 其他足以呈現應用數位創新加值方式精進服務內涵的具體成果與績效說明。
社會創新 共融服務	1. 跨域整合社會資源：說明導入志工服務，如集結具有熱誠、嫻熟公司文化及專業經驗的退休人員擔任服務志工，或與外部專家學者、文史工作者合作宣揚糖業文化，與社會共榮共好；與地方政府、人民團體合辦各類活動，增進溝通與對話交流機會之執行成效與辦理情形。 2. 提供在地化、客製化服務：說明因應所轄地區或業務特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化服務之執行成果。本項應說明民眾預約專人導覽園區與環境教育之服務人次績效，及個別較前一年服務績效成長情形。 3. 延伸服務據點：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，降低其取得服務的成本；積極推動各項公益睦鄰活動，透過物資捐助或關懷訪視，將服務觸角延伸至社會各個角落之執行成效。本項應說明主動至民眾家中或附近辦理換約服務及辦理公益睦鄰活動之服務件次，及較前一年度服務績效成長情形。 4. 建構無障礙友善環境空間：說明設置無障礙設施並定期清掃及檢測維護；網站取得無障礙認證標章之辦理情形。 5. 其他足以呈現以社會創新共融為目的精進服務內涵的具體成果與績效說明。
重視服務評價	1. 辦理服務滿意度調查：應說明整體服務滿意度問卷調查結果，及針對調查滿意度低的項目分析檢討，已提出改善服務措施且確實執行之辦理情形。 2. 積效回應民眾意見：建立客訴處理標準作業程序，有效及時處理民眾意見並適予檢討改善服務措施之辦理情形。本項應說明處理民眾意見列屬客訴性質之服務件次，及較前一年客訴件次增減情形。 3. 其他足以呈現重視服務評價的具體成果與績效說明。

◎ 評核標準：依據「政府服務獎評獎實施計畫」所訂創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等 4 項評審標準辦理。

（一）創新性：服務策略或措施有別於現行作法。

（二）效益及影響：服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效

（三）可持續性：服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。

（四）擴散應用：服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。

附表 2

台糖公司○○區處 115 年 □上半年度 □全年度

提升服務效能執行績效與成果

類別	評核項目	具體作法	具體績效與成果
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。	
		2. 汲取社經發展創新趨勢，適時檢討改進流程與簡化作業。	
	（二）提升服務及時性與透明度	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. 設置民眾服務窗口，綜合受理各項業務申辦及諮詢。	
		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。	
		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。	
		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。	
	（三）提高服務行為友善性	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。	
		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。	
		3. 注重服務人員接聽電話禮貌，定期進行禮貌測試。	
		4. 其他提高友善性之服務措施與作為。	

類別	評核項目	具體作法	具體績效與成果
	（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。	
		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。	
		3.妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	
		4.規劃公廁馬桶蹲式改坐式，並提供酒精、坐墊消毒液或馬桶坐墊紙，營造優質如廁環境。	
		5.定期檢查各類硬體服務設施，確保設施品質及可用性。	
	（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。	
		2.提供多元及便利的資訊檢索服務。	
		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。	
		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。	
		5.注重使用者隱私權保護。	
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。	
		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。	
		3.其他善用資通訊科技之服務措施與作為。	
	（二）開發線上申辦服務	1.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。	

類別	評核項目	具體作法	具體績效與成果
		2. 手作體驗課程及糖廠導覽解說服務，提供網路線上預約方式，提高民眾報名使用之便利性。	
		3. 其他推動線上申請服務，增加民眾電子參與途徑。	
	（三）資料開放應用	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。	
三、社會創新共融服務	（一）跨域整合社會資源	1. 導入志工服務，如集結具有熱誠、嫻熟公司文化及專業經驗的退休人員擔任服務志工，或與外部專家學者、文史工作者合作宣揚糖業文化，與社會共榮共好。	
		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。	
	（二）提供在地化、客製化服務	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。	
		2. 提供烤肉區、焢土窯等合適場地，貼近在地民眾休憩需求。	
		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。	
		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。	
		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。	
	（三）延伸服務據點	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。	
		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。	

類別	評核項目	具體作法	具體績效與成果
	（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。	
		2. 網站取得無障礙認證標章。	
四、重視服務評價	（一）辦理服務滿意度調查	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。	
	（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。	
		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。	
		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結果回復當事人。	
		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。	

經辦：　　部門主管：　　單位副主管：　　單位主管：

附表 3

台糖公司○○區處 115 年 □上半年度 □全年度

提升服務效能執行計畫自行考核結果

一、考核成績：

考核項目	評核標準、配分及得分					加乘權重(B)	評分(C)=(A)*(B)
	創新性（30分）	效益及影響（40分）	可持續性（15分）	擴散應用（15分）	得分合計（A）		
完善健全基礎服務						25%	
數位創新加值服務						25%	
社會創新共融服務						25%	
重視服務評價						25%	
					總評分：（滿分100分）		

經辦：　　部門主管：　　單位副主管：　　單位主管：

附表 3

台糖公司○○區處 115 年 □上半年度 □全年度

提升服務效能執行計畫自行考核結果

二、考核項目之優、缺點及研擬改善事項：

考核項目	優點	缺點	研擬改善事項	備註
完善健全 基礎服務				
數位創新 加值服務				
社會創新 共融服務				
重視服務評價				

經辦：　　部門主管：　　單位副主管：　　單位主管：

附表 4

台糖公司 115 年度提升服務效能執行計畫

公司查核結果

查核單位：秘書處

受查區處	優點	建議事項
一、中彰區處		
二、雲嘉區處		
三、台南區處		
四、高雄區處		
五、屏東區處		
六、花東區處		

經辦：　　部門主管：　　單位副主管：　　單位主管：

附表 5

台糖公司 115 年度提升服務效能執行計畫

公司查核建議事項及區處辦理情形表

受查單位：○○區處

項次	查核建議事項	辦理情形	備註
一			
二			
三			
四			
五			
六			

經辦：　　部門主管：　　單位副主管：　　單位主管：