

附表 1

台糖公司屏東區處 107 (上) 半年度

提升服務效能執行績效與成果

製表日期：107.7.13

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) 推動全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 屏東區處文物館、南州觀光糖廠、屏東椰林學苑設置服務窗口專人全功能服務。 <p>(2) 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 依據公司內控制度，訂定相關之申辦業務標準作業流程。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 資產部門：土地出(標)租及提供設定地上權作業流程圖。 ■ 總務課：客訴案件標準作業流程、諮詢標準作業流程。 <p>(3) 其他提升服務一致性及正確性之作法。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 其他無設置服務窗口部門，於辦公室設置洽公場所，由業務主辦，全程服務辦理。

	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>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 臨櫃辦理服務 <ul style="list-style-type: none"> ■ 資產業務、農場業務、南州觀光糖廠、屏東椰林學苑(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。 ● 電話預約辦理 <ul style="list-style-type: none"> ■ 南州觀光糖廠烤肉、土窯區電話預約。(107年 <u>12,620</u>人) ■ 文物館民眾可電話預約導覽。(107年有 <u>17</u>件) ● 簡易信函及傳真申報 <ul style="list-style-type: none"> ■ 資產業務土地承租(購)申請，107年有 <u>60</u>件。 <p>(2) 推動走動式服務。</p> <p>成果：</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理換約便民措施，107年有 <u>12</u>件。
	3. 提高服務人員專業度	<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>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 員工教育訓練107年辦理計有 <u>6</u>班 <u>390</u>人。

	<p>(二) 服務友善性</p>	<p>1. 提升服務設施合宜度</p>	<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> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 各部門辦公室周圍環境美(綠)化。 ● 各部門辦公室提供洽公民眾書寫桌椅、文具、電話及影印服務等便民措施，提供合宜洽公場所。 ● 南州觀光糖廠：設置有親子遊憩設施。 ● 屏東廠區：設置擺設小火車群，利用停駛的小火車，美化園區景觀，提供遊客觀賞及遊憩場所。 <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> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為方便洽公民眾及遊客辨識，於屏東及南州廠區、設置部門配置圖、標示圖及園區配置、導覽指示圖。 <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> <p>成果：</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)。 ● 廁所每日清洗2次(上下午)。 <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> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設有哺集乳室，內有床鋪、衛浴、開飲機、冰箱及無線警鈴等設備，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。 <p>(5) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>成果：</p> <p>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>
--	------------------	---------------------	---

		<p>2. 提高網站使用便利性</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服務。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為服務民眾方便上網查詢，屏東區處全球資訊網（併於公司網頁），提供全新之查詢服務，分類檢索方便瀏覽、查詢。 <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>成果：</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> <p>成果：</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) 網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。</p> <p>成果：</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>(5) 提供免費無線上網設施。</p> <p>成果：</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(屏東區處辦公場所、冰品門市部、南州觀光糖廠)都有裝設無線WIFI(iTaiwan)，供遊客及洽公民眾使用。 <p>(6) 定期更新網頁資訊。</p> <p>成果：</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。 <p>(7) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 區處網站架設以無障礙  2.0等級認證規格架設，符合「身心障礙者權益保障法」要求。
--	--	---------------------	--

		<p>3. 提高服務行為友善性</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>成果：</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> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 訂定台糖公司屏東區處為民服務電話禮貌測試實施計畫。 ● 107年測試 <u>28</u> 人平均 <u>90.72</u> 分。
--	--	---------------------	--

		<p>4. 提升服務資訊透明度</p>	<p>(1)資訊公開： 成果：</p> <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： 成果：</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： 成果：</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。 <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。 成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 107 年有 <u>5,751</u> 件。 <p>(6)提供案件申請人收件確認訊息； 成果：</p> <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。
<p>二、服務遞送</p>	<p>(一) 服務便捷性</p>	<p>1. 檢討既有服務措施</p>	<p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 本區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、線上預約申請項目及推動全功能單一窗口服務，提升服務便捷性，以符合民眾需求。

	2. 建置單一窗口整合服務	<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>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 文物館、屏東椰林學苑、南州觀光糖廠，服務台有專人服務，包含業務、遊憩諮詢，全功能服務。 <p>(2)簡化申辦流程</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 授權主管及落實代理人制度，財務購買申請單，2,000元以下經理授權至課級主管核定即可，不用核章至經理，可節省核章數及陳核時間。 ● 本區處業務設有職務代理制度，於承辦人員請假期間，重要即時業務由代理人代為作業，迅速處理案件。 ● 南州觀光糖廠烤肉區原需填表作業改為採電話預約，即可完成訂位作業。 ● 文物館電話預約導覽。 <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>成果：</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理換約便民措施，107年有<u>32</u>件。
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	<p>(1)由區處內部進行協調整合，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>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 土地申請(標、租、售)案件、工程發包標售案，於申請書表內主動說明應提出各類文件。 <p>(2)規劃其他便利民眾之作為。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 烤肉區、導攬解說提供電話預約。

		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> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供線上電子領標：107年有<u>6</u>件，提供方便、快速及節省的服務。 <p>(2)提供民眾網路查詢服務。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資產部門於網站公告土地標租案，方便民眾查詢107年計<u>12</u>件 <p>(3)跨平臺服務</p> <p>成果：</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。
(二) 服務可近性		1. 客製化服務	<p>(1) 客製化之服務。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 屏東椰林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>(2) 提供民眾烤肉、焗土窯等合適之場地。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 南州觀光糖廠專為喜歡烤肉、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。
		2. 專人全程服務	<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>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 由各業務主辦專人全程服務。 <p>(2) 民眾參觀文物館專人全程導覽服務。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 107年有<u>121</u>場次<u>1,655</u>人。 <p>(3) 學苑住宿申請、房客專人全程服務。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 屏東椰林學苑為讓住宿房客了解學苑設施及各自需求條件，設有專人全程解說及看房服務。

		3. 主動服務	<p>成果：</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地點辦理續租換約便民措施，107年有 <u>32</u> 件。
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	<p>於區處網站或佈告欄公布各項業務宣導之相關訊息。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 本區處網站分別設置各項業務宣導網頁，如文物館、有機作物、景觀苗木、學生宿舍、土地農地租（售）等業務資訊線上查閱。
		2. 優質服務	<p>提供廠區場地，不定期配合地方政府、人民團體等舉辦節慶或各類活動。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 107年有 <u>6</u> 場次。
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	<p>(1) 就業務範圍辦理內部作業簡化，以提升行政效率。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 會議室改由網路提出申請，可減少申請案件核章數目及時間，107年有 <u>67</u> 件。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	<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>成果：</p> <p>107年提案 <u>6</u> 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	<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> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 文物館：107年總計問卷<u>9</u>份，非常滿意<u>2.47</u>%、滿意<u>93.83</u>%，整體滿意度達<u>96.3</u>%以上。 ● 南州觀光糖廠：每月約可取得<u>6</u>份左右樣本數，107年度非常滿意<u>65.15</u>%，滿意<u>33.33</u>%，整體滿意度達<u>98.48</u>%。 ● 椰林學苑：107年度問卷<u>9</u>份，設施方面滿意度<u>72.4</u>分、人員服務滿意度<u>81.4</u>分、環境整潔滿意度<u>76.8</u>分，總滿意度<u>78.4</u>分。 ● 農場課：107年以問卷<u>10</u>份，整體滿意度總平均為<u>84.6</u>分。 ● 內部員工問卷：107年上半年總務課針對內部員工進行問卷調查，總計有<u>39</u>份，整體滿意度為<u>84.07</u>%。 <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>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 依民眾實際需求新增「遊客座椅區」。 ● 文物館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	<p>(1) 設置網路服務信箱。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 區處網站設有服務信箱。 <p>(2) 設置顧客意見管理系統。</p> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客訴案件由總務課專人登錄列管，於接獲民眾電話、傳真、信件或由公司轉達之客訴案件，由專責人員登錄後由專責人員登錄後即通知相關部門儘速處理回覆，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，107年有<u>2</u>件，72小時內回覆占<u>0</u>%。

	<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>(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> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 文物館、椰林學苑設置意見箱，每日查看即時 回覆民眾意見。 <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> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 南州觀光糖廠設有人員輪值接聽，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> <p>成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 107年有 <u>2</u> 件，72小時內回覆有 <u>2</u> 件約占 100%。
--	------------------------------------	------------------------------------	---

<p>五、開放 創新</p>	<p>(一) 開放參與</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。</p> <p>成果：</p> <p>屏東廠區工業區土地轉型再開發論壇</p> <p>本區處擬訂於107年7月中旬辦理本次論壇，除邀請產官學界外並開放報名廣邀百姓參與研討。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 廣納各界之建言，作為「屏東廠區轉型再開發」之發展方向基礎，同時納入都市計畫變更內容擬訂時之參考。 2. 節省未來台糖公司與縣政府溝通過程耗時，提前於論壇凝聚初步共識，以便後續都市計畫變更作業能順利進行。 3. 未來屏東廠區轉型再開發其整體開發內容，將以爭取公司利益最大化為主要原則，滿足各界各方期待為輔助，進行分期分區開發，帶動屏東縣地方整體發展。
--------------------	-----------------	---

	<p>(二) 創新服務</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。</p> <p>成果：</p> <p>規劃「屏東糖廠一系列黃豆農場體驗與手工皂製作活動」</p> <p>本區處擬規劃廠區復興南路以東、台糖街以南、辦公廳舍旁，目前火車頭展示區域。利用現有大約6,000平方公尺(約1,815坪)零碎土地種植黃豆，未來若評估可行，除了可以自己種植手工皂原料外，還可以讓市民參與黃豆種植活動，可以學習種植黃豆各種知識，並於每年收成期推出手工皂製作體驗活動，藉由一系列活動引入，帶動屏東區處整體活化並提升部分收益，同時連結地方觀光旅遊網絡，成為屏東市吸引民眾的創新活動之一。</p>
--	-----------------	--

附表 2

台糖公司屏東區處 107 上半年度
提升服務效能執行計畫考核結果統計表

製表日期：107.7.16

評核構面		評核項目	得分	總分
個別 評核 構面	基礎服務 (200 分)	服務一致及正確性	166	803
		服務友善性		
	服務遞送 (300 分)	服務便捷性	250	
		服務可近性		
		服務成長及優化		
	服務量能 (200 分)	內部作業簡化	152	
		服務精進機制		
	服務評價 (200 分)	服務滿意情形	165	
意見回應處理情形				
整體 評核 構面	開放創新 (100 分)	開放參與	70	
		創新服務		