

附表1

台糖公司107（全）年度 提升服務效能執行績效與成果

製表日期：108/01/28

面向	評核項目	具體執行方法	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>(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>																								
		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>(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>																								
		3.提高 服務人	<p>(1) 加強同仁各項業務訓練，服務業務之流程及相</p>																								
			<p>(1) 各文化園區、糖業博物館、花卉農園中心、鳳山休閒廣場、各學苑設置服務窗口專人全功能服務。</p> <p>(2) 資產部門: 土地出(標)租及提供設定地上權作業流程圖。</p> <p>(3) 總務課: 客訴案件標準作業流程、網路信箱客訴、諮詢標準作業流程。</p> <p>(4) 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化：車輛通行證申請流程、台南區處場地使用申請流程、會議室申請流程、有機園區、文物館與製糖工場參觀申請流程。</p>																								
			<p>(1) 臨櫃辦理服務：資產業務、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) 簡易信函及傳真申報：資產業務土地承租(購)申請。</p> <p>(3) 走動式服務，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上半年有2442件。</p>																								
			<p>資產部門主動至民眾家中或附近辦理之便民措施。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">單位</th> <th style="text-align: center;">106全年度 (件)</th> <th style="text-align: center;">107全年度 (件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td style="text-align: center;">517</td> <td style="text-align: center;">759</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td style="text-align: center;">139</td> <td style="text-align: center;">374</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td style="text-align: center;">105</td> <td style="text-align: center;">229</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td style="text-align: center;">252</td> <td style="text-align: center;">439</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td style="text-align: center;">27</td> <td style="text-align: center;">354</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td style="text-align: center;">273</td> <td style="text-align: center;">287</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td style="text-align: center;">1313</td> <td style="text-align: center;">2442</td> </tr> </tbody> </table> <p>每人每件節省2小時計算，106年度節省2626小時，107年度節省4884小時。成長86%。</p> <p>中彰區處到達區域：南投市、苗栗市、新竹市等區。雲嘉、台南、高雄、屏東、花東等區處：區內各鄉鎮。</p>	單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)	中彰區處	517	759	雲嘉區處	139	374	台南區處	105	229	高雄區處	252	439	屏東區處	27	354	花東區處	273	287	小計	1313	2442
單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)																									
中彰區處	517	759																									
雲嘉區處	139	374																									
台南區處	105	229																									
高雄區處	252	439																									
屏東區處	27	354																									
花東區處	273	287																									
小計	1313	2442																									
			<p>(1) 為強化服務人員各項業務專業度與熟悉度，辦理員工教育訓練。</p>																								

	員專業度	<p>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>辦理同仁各項提升業務、服務品質之教育訓練（人次）。</p> <table border="1" data-bbox="927 230 1469 589"> <thead> <tr> <th>單位</th> <th>106全年度 (人次)</th> <th>107全年度 (人次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>795</td> <td>1319</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>1165</td> <td>1681</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>1351</td> <td>1379</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>1045</td> <td>1121</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>417</td> <td>849</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>499</td> <td>780</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>5272</td> <td>7129</td> </tr> </tbody> </table> <p>106年度5272人次，107年度7129人次，增35%。</p> <p>107年度各類提升業務專業、服務品質教育訓練班，提昇從業人員工作知能，服務品質，深化服務績效。</p> <p>1. 園區開發：文創園區導覽、文創園區創意發想、文創商品設計等研習班。</p> <p>2. 顧客服務：顧客關係管理訓練班、提升顧客滿意度及服務效能訓練班。</p> <p>3. 業務專業：都市計畫法令班、市地重劃訓練班、土地利用、土地巡查、土地出租前收系統訓練班。工程施工管理討班、員生宿舍經營管理研討班、鐵路行車人員訓練班、土地永續發展策略研習班。</p> <p>4. 防災防害：地震防災緊急避難班、急救人員教育訓練班、零災害預知危險訓練班。</p> <p>5. 其他：員工自我管理、政府採購、資訊專業.....等。</p>	單位	106全年度 (人次)	107全年度 (人次)	中彰區處	795	1319	雲嘉區處	1165	1681	台南區處	1351	1379	高雄區處	1045	1121	屏東區處	417	849	花東區處	499	780	小計	5272	7129
單位	106全年度 (人次)	107全年度 (人次)																									
中彰區處	795	1319																									
雲嘉區處	1165	1681																									
台南區處	1351	1379																									
高雄區處	1045	1121																									
屏東區處	417	849																									
花東區處	499	780																									
小計	5272	7129																									
(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> <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>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全 並定期檢測維護。</p> <p>(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。</p>	<p>核心設施：</p> <p>(1) 園區及各部門辦公室周圍環境美（綠）化。老舊倉庫整修再利用。老樹保護根系活化。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 鐵道園區五分車、內燃機車定期檢查。</p> <p>一般設施：</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 提供硬體設施，如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室、愛心傘等。</p> <p>(3) 資產部門於洽公場所提供土地承租(購)申辦書表及填寫範例。</p>																								

		<p>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p>	<p>貼心設施：</p> <p>(1) 園區設置有親子遊憩設施。手機充電站。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 設置無障礙措施，服務鈴、專用停車格、身障坡道、廁所。</p> <p>(4) 設有哺集乳室，內有床、開飲機、冰箱等設備，提供嬰兒安全舒適的哺乳空間。</p> <p>(5) 定期檢查各類公共硬體設施，如飲水機、座椅、盥洗室、哺集乳室等，確保設施品質。</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>(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>(1) 網站設計另有「英文版」版面，方便瀏覽及使用網站所提供之服務內容。</p> <p>(2) 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> <p>(3) 網站分類檢索項目有<u>主題分類</u>、<u>施政分類</u>及<u>服務分類</u>等3種架構，方便民眾依使用目的進行檢索查詢閱讀。</p> <p>(4) 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> <p>(5) 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提供分類檢索服務。</p> <p>(6) 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> <p>(7) 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> <p>(8) 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>
	<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>(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>(1) 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。</p> <p>(2) 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。
- (4) 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。
- (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。107年有18,902件。

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	106全年度 (件次)	107全年度 (件次)
中彰區處	4140	4015
雲嘉區處	1078	933
台南區處	無統計	789
高雄區處	6715	5067
屏東區處	842	6863
花東區處	1761	1235
小計	14533	18902

106年度14533件次，107上半年度18902件次，增30%。

台南區處107年起已逐月統計。

(6)內部員工電話禮貌測試

內部員工電話禮貌測試。			
單位	106年度 (分數)	107年度 (分數)	增減
中彰	95.03	96.65	+1.62
雲嘉	無統計	97	
台南	93.4	94.6	+1.2
高雄	81.96	87	+5.04
屏東	86.8	90.34	+3.54
花東	93	90.5	-2.5
平均	90	92.69	+2.69

調查對象：各區處內部員工
 調查樣本數：107各區處有效樣本共373份。
 針對花東區處內部員工電話禮貌測試成績降低提出檢討。
 總機接聽部份：加強宣導總機人員電話禮貌、說「您好」、「早安」等問候語。
 業務單位接聽電話部份：加強業務代理人對代理業務熟悉度。

4.提升服務資訊透明度

(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

(1) 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

			<p>)、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民眾查閱或運用。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>及服務訊息、文宣品、出版品等供民眾查閱或運用。</p> <p>(2) 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。</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	<p>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>(1) 總務課於辦公大樓設置固客意見調查信箱（內置顧客意見調查表），供民眾索取。</p> <p>屏東區處3件：南州廠區人行步道崎嶇、南州廠花卉區有銀膠菊、南州廠區廣告招牌雜亂等。以上皆已修整改善。</p> <p>台南區處2件：會議室冷氣出風口問題、女廁水龍頭漏水問題。皆以修整改善。</p>
		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>(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>(1) 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。</p> <p>(2) 糖業博物館、學苑、花卉農園中心及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。</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>3.減除申辦案件需檢附之書表謄本</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。 (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。 (3) 規劃其他便利民眾之作為。</p>	<p>(1) 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，可節省核章數及陳核時間。 (2) 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。 (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。 (4) 園區提供電話預約導覽。網站線上申請預約導覽及5分車搭乘。 (5) 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。 (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。 (7) 觀光糖廠烤肉、五分車導覽解說電話及網路預約辦理：107上半年度共34216件次。</p> <table border="1" data-bbox="927 1055 1477 1491"> <tr> <th colspan="3">烤肉、五分車導覽解說提供電話預約或網路預約。</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>106全年度 (件次)</th> <th>107全年度 (件次)</th> </tr> <tr> <td>中彰區處</td> <td>1079</td> <td>1623</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>1466</td> <td>1237</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>560</td> <td>490</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>31932</td> <td>30530</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>206</td> <td>246</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>136</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>35379</td> <td>34216</td> </tr> </table> <p>106年度35379件次，107年度34216件次，減3%。</p>	烤肉、五分車導覽解說提供電話預約或網路預約。			單位	106全年度 (件次)	107全年度 (件次)	中彰區處	1079	1623	雲嘉區處	1466	1237	台南區處	560	490	高雄區處	31932	30530	屏東區處	206	246	花東區處	136	90	小計	35379	34216
烤肉、五分車導覽解說提供電話預約或網路預約。																														
單位	106全年度 (件次)	107全年度 (件次)																												
中彰區處	1079	1623																												
雲嘉區處	1466	1237																												
台南區處	560	490																												
高雄區處	31932	30530																												
屏東區處	206	246																												
花東區處	136	90																												
小計	35379	34216																												
	<p>4.開辦線上申辦或跨平臺服務</p>	<p>(1) 推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。 (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。</p>	<p>(1) 提供線上電子領標：107年有487件，提供方便、快速及節省的服務。</p> <table border="1" data-bbox="927 1644 1477 2076"> <tr> <th colspan="3">提供方便快捷省時線上電子領標服務。</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>106全年度 (件)</th> <th>107全年度 (件)</th> </tr> <tr> <td>中彰區處</td> <td>41</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>19</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>151</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>237</td> <td>323</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>17</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>27</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>492</td> <td>487</td> </tr> </table>	提供方便快捷省時線上電子領標服務。			單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)	中彰區處	41	21	雲嘉區處	19	40	台南區處	151	63	高雄區處	237	323	屏東區處	17	17	花東區處	27	23	小計	492	487
提供方便快捷省時線上電子領標服務。																														
單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)																												
中彰區處	41	21																												
雲嘉區處	19	40																												
台南區處	151	63																												
高雄區處	237	323																												
屏東區處	17	17																												
花東區處	27	23																												
小計	492	487																												

				<p>106年度 492件，107年度487件，減1%。 (2) 資產部門於網站公告土地標租案，方便民眾查詢107年計 993 件。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">資產土地部門於網站公告土地標租案，方便民眾查詢。</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>106全年度 (件)</th> <th>107全年度 (件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>207</td> <td>233</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>7</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>108</td> <td>179</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>441</td> <td>398</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>8</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>57</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>891</td> <td>993</td> </tr> </tbody> </table> <p>106年度891件，107年度993件，增11%。</p>	資產土地部門於網站公告土地標租案，方便民眾查詢。			單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)	中彰區處	207	233	雲嘉區處	7	75	台南區處	108	179	高雄區處	441	398	屏東區處	8	29	花東區處	57	79	小計	891	993
資產土地部門於網站公告土地標租案，方便民眾查詢。																															
單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)																													
中彰區處	207	233																													
雲嘉區處	7	75																													
台南區處	108	179																													
高雄區處	441	398																													
屏東區處	8	29																													
花東區處	57	79																													
小計	891	993																													
(二) 服務可近性	1.客製 化服務	<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、焿土窯等合適之場地。</p>	<p>(1) 客製化服務，配合辦理辦糖冰夏令營，客製化焿土窯烤肉場所，並提供場地與各式活動支援，如推廣場區文物館與環境導覽。</p> <p>(2) 製糖工場開工期，規劃團體參觀活動。 107年度：虎尾糖廠共21場次957人，善化糖廠19場次共690人。</p> <p>(3) 蔗埕、鐵道文化園區、花卉農園中心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。</p> <p>(4) 107年823水患造成嚴重災情，提供承租戶減收租金共1,097,921元、提供臨時停車場、災後環境整理及防制登革熱噴藥。</p>																												
	2.專人 全程服 務	<p>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) 民眾參觀糖廠專人全程導覽服務。</p> <p>3) 民眾搭乘五分車，解說員專人全程服務。</p>	<p>(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) 參觀廠區專人全程導覽服務，107年有15330人次。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">廠區參觀專人全程導覽服務 (人次)</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>106全年度 (人次)</th> <th>107全年度 (人次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>1860</td> <td>2010</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>6212</td> <td>3439</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>1231</td> <td>1415</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>2959</td> <td>3233</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>2626</td> <td>908</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>3751</td> <td>4325</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>18639</td> <td>15330</td> </tr> </tbody> </table> <p>106年度18639人次，107年度15330人次，減18%。</p>	廠區參觀專人全程導覽服務 (人次)			單位	106全年度 (人次)	107全年度 (人次)	中彰區處	1860	2010	雲嘉區處	6212	3439	台南區處	1231	1415	高雄區處	2959	3233	屏東區處	2626	908	花東區處	3751	4325	小計	18639	15330	
廠區參觀專人全程導覽服務 (人次)																															
單位	106全年度 (人次)	107全年度 (人次)																													
中彰區處	1860	2010																													
雲嘉區處	6212	3439																													
台南區處	1231	1415																													
高雄區處	2959	3233																													
屏東區處	2626	908																													
花東區處	3751	4325																													
小計	18639	15330																													

		3.主動服務	<p>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>(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，但也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。</p> <p>(3) 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。中彰區處到達區域：南投市、苗栗市、新竹市等區。雲嘉、台南、高雄、屏東、花東等區處：區內各鄉鎮。</p>																											
	(三) 服務成長及優化	1.突破成長	<p>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。</p> <p>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>(1) 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，107年289件次。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">提供園區場地，配合地方政府或人民團體舉辦各類活動。</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>106全年度 (件)</th> <th>107全年度 (件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>29</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>30</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>89</td> <td>171</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>3</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>7</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>162</td> <td>289</td> </tr> </tbody> </table> <p>106年度162件，107年度289件，增78%。</p>	提供園區場地，配合地方政府或人民團體舉辦各類活動。			單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)	中彰區處	29	34	雲嘉區處	30	32	台南區處	4	6	高雄區處	89	171	屏東區處	3	37	花東區處	7	9	小計	162	289
提供園區場地，配合地方政府或人民團體舉辦各類活動。																															
單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)																													
中彰區處	29	34																													
雲嘉區處	30	32																													
台南區處	4	6																													
高雄區處	89	171																													
屏東區處	3	37																													
花東區處	7	9																													
小計	162	289																													
		2.優質服務	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>(1) 區處網站分別設置各項業務宣導網頁，如糖業博物館、台糖花卉農園中心、鳳山休閒廣場、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。</p> <p>(2) 各區處致力推動環境教育設施認證。高雄區處導入志工服務。107年度志工人數:25人。</p>																											
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	<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>(1) 透過定期召開「勞資會議」、「員工申訴」、「性騷擾申訴」、「員工心理諮商」、「提案制度」、「勞動權益宣導會議」等管道，蒐集員工意見，即時有效解決。</p> <p>(2) 會議室申請原以紙本提出申請，改為網路申請，可減少申請案件核章數目及時間，107年有4350件。</p> <table border="1"> <tr> <td>會議室申請原以紙本改為網路申請，減省核章數及時間。</td> </tr> </table>	會議室申請原以紙本改為網路申請，減省核章數及時間。																										
會議室申請原以紙本改為網路申請，減省核章數及時間。																															

				<table border="1"> <tr> <th>單位</th> <th>106全年度 (件)</th> <th>107全年度 (件)</th> </tr> <tr> <td>中彰區處</td> <td>1280</td> <td>976</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>2645</td> <td>2743</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>無</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>250</td> <td>423</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>無</td> <td>152</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>34</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>4209</td> <td>4350</td> </tr> </table> <p>106年度4209件，107年度4350件，增3%。</p> <p>台南及屏東區處於107年啟用網路申請會議室系統。</p> <p>(3) 接獲民眾集水區域查詢申請，主動上內政部地政司「地籍圖資網路便民服務系統」查詢申請地號位置，再以「鹿寮溪水庫集水區範圍地籍圖」核對申請查詢地號確認。</p>	單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)	中彰區處	1280	976	雲嘉區處	2645	2743	台南區處	無	20	高雄區處	250	423	屏東區處	無	152	花東區處	34	36	小計	4209	4350												
單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)																																						
中彰區處	1280	976																																						
雲嘉區處	2645	2743																																						
台南區處	無	20																																						
高雄區處	250	423																																						
屏東區處	無	152																																						
花東區處	34	36																																						
小計	4209	4350																																						
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	<p>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>(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，107年提案64件，保留48件，採納16件。</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="4">依提案獎勵作業要點，提出提案情形及採行率（提案、保留、採行之件數）</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>106全年度 (件)</th> <th>107全年度 (件)</th> <th></th> </tr> <tr> <td>中彰區處</td> <td>提10/保8/採2</td> <td>提7/保6/採1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>提5/保3/採2</td> <td>提6/保4/採2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>提6/保6</td> <td>提10/保4/採6</td> <td></td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>提4/保3/採1</td> <td>提20/保15/採5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>提9/保6/採3</td> <td>提15/保13/採2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>提2/保2</td> <td>提6/保6</td> <td></td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>提36/保28/採8</td> <td>提64/保48/採16</td> <td></td> </tr> </table> <p>年度提案數36件，107年度提案數64件，增78%。</p> <p>(2) 土地出租可針對民眾臨時各項需求調整辦理出租方式，由公開招標改採協議方式辦理，期程從25日縮短為4日。</p>	依提案獎勵作業要點，提出提案情形及採行率（提案、保留、採行之件數）				單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)		中彰區處	提10/保8/採2	提7/保6/採1		雲嘉區處	提5/保3/採2	提6/保4/採2		台南區處	提6/保6	提10/保4/採6		高雄區處	提4/保3/採1	提20/保15/採5		屏東區處	提9/保6/採3	提15/保13/採2		花東區處	提2/保2	提6/保6		小計	提36/保28/採8	提64/保48/採16	
依提案獎勵作業要點，提出提案情形及採行率（提案、保留、採行之件數）																																								
單位	106全年度 (件)	107全年度 (件)																																						
中彰區處	提10/保8/採2	提7/保6/採1																																						
雲嘉區處	提5/保3/採2	提6/保4/採2																																						
台南區處	提6/保6	提10/保4/採6																																						
高雄區處	提4/保3/採1	提20/保15/採5																																						
屏東區處	提9/保6/採3	提15/保13/採2																																						
花東區處	提2/保2	提6/保6																																						
小計	提36/保28/採8	提64/保48/採16																																						
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) 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</p>	<p>(1) 顧客滿意度調查（問卷採10分量表統計轉換）：107年各區處平均92.32分。</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="4">107各區處滿意度調查</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>106年度</th> <th>107年度</th> <th>增減</th> </tr> <tr> <td>中彰</td> <td>91.92</td> <td>94</td> <td>+2.08</td> </tr> <tr> <td>雲嘉</td> <td>90.61</td> <td>92.67</td> <td>+2.06</td> </tr> <tr> <td>台南</td> <td>93.20</td> <td>91.71</td> <td>-1.49</td> </tr> </table>	107各區處滿意度調查				單位	106年度	107年度	增減	中彰	91.92	94	+2.08	雲嘉	90.61	92.67	+2.06	台南	93.20	91.71	-1.49																
107各區處滿意度調查																																								
單位	106年度	107年度	增減																																					
中彰	91.92	94	+2.08																																					
雲嘉	90.61	92.67	+2.06																																					
台南	93.20	91.71	-1.49																																					

		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。	<table border="1"> <tr> <td>高雄</td> <td>93.19</td> <td>93.63</td> <td>+0.44</td> </tr> <tr> <td>屏東</td> <td>93.71</td> <td>90.78</td> <td>-2.93</td> </tr> <tr> <td>花東</td> <td>90.09</td> <td>91.18</td> <td>+1.09</td> </tr> <tr> <td>平均</td> <td>92.12分</td> <td>92.32分</td> <td>+0.2分</td> </tr> </table> <p>調查時間：107年12月 調查對象：區處資產土地農地承租客戶 調查樣本數：各區處有效樣本30份，共180份。 107年度顧客滿意度成績降低單位提出檢討及改善措施 台南區處： 最高分項目：服務人員的服務態度92.67分 最低分項目：曾經提出抱怨申訴經驗75分 提出建議項目： 1.新化區土地租金太高 2.建議台糖土地開放購買 改善措施： 1.土地租金調整，依照建地閒置期間、面積及契約期間等條件，提供數種租金或權利的優惠措施供民眾選擇。 2.開放土地出售依政策調整。 屏東區處 最高分項目：服務人員的服務態度92.59分 最低分項目：曾經提出抱怨申訴經驗87分 提出建議項目： 1.建請多提供災害補助 2.多開放土地供客戶承租 3.調降租金 改善措施： 1.災害補助依災情嚴重程度列入整體評估考量辦理。 2.台糖規劃提供閒置土地農地供租標案，隨時皆公告於網站。 3.土地租金調整，依照建地閒置期間、面積及契約期間等條件，提供數種租金或權利的優惠措施供民眾選擇。</p>	高雄	93.19	93.63	+0.44	屏東	93.71	90.78	-2.93	花東	90.09	91.18	+1.09	平均	92.12分	92.32分	+0.2分
高雄	93.19	93.63	+0.44																
屏東	93.71	90.78	-2.93																
花東	90.09	91.18	+1.09																
平均	92.12分	92.32分	+0.2分																
	2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(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。 其他瞭解民眾對服務的評價作法。	(1) 區處網站設有服務信箱，意見調查表。 (2) 建置facebook粉絲團（目前有28個台糖各類粉絲團），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。107年初粉絲數11035人，107年底11567人，年增532人（+5%）；按讚數年增427次（+4%）。 (3) 運用Web2.0網路社群與民眾互動及回應，提高參與度。																
(二) 積極回應民眾	有效及時處理民眾之	(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，並提供洽談諮詢服務。	(1) 設置意見箱及調查表，每日查看即時回覆民眾意見。 (2) 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																

	意見	意見、 抱怨及 陳情	<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>，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> <p>(3) 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57件。</p> <table border="1" data-bbox="995 533 1489 1003"> <thead> <tr> <th colspan="3">即時處理民眾意見，隨時掌控處理進度，迅速回應。</th> </tr> <tr> <th>單位</th> <th>106全年 度（件）</th> <th>107全年 度 （件）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中彰區處</td> <td>13</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>雲嘉區處</td> <td>9</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>台南區處</td> <td>21</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>高雄區處</td> <td>18</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>屏東區處</td> <td>8</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>花東區處</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>70</td> <td>57</td> </tr> </tbody> </table> <p>106年度70件，107年度57件，減19%。民眾意見皆迅速回應處理完成。</p>	即時處理民眾意見，隨時掌控處理進度，迅速回應。			單位	106全年 度（件）	107全年 度 （件）	中彰區處	13	8	雲嘉區處	9	7	台南區處	21	12	高雄區處	18	25	屏東區處	8	5	花東區處	1	0	小計	70	57
即時處理民眾意見，隨時掌控處理進度，迅速回應。																															
單位	106全年 度（件）	107全年 度 （件）																													
中彰區處	13	8																													
雲嘉區處	9	7																													
台南區處	21	12																													
高雄區處	18	25																													
屏東區處	8	5																													
花東區處	1	0																													
小計	70	57																													
五、 開放 創新	(一) 開放參與	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>中彰區處 續辦「107溪湖糖廠糖業文化推廣」活動，藉由民眾直接體驗廠區軟硬體設施，感受廠區舒適空間、或與服務員的互動，並藉由意見箱、電子郵件或社群網站留下保貴意見，適時改善環境。如場域南區草園活動空間、北區五分車活動空間設備、鐵道資源材料再生利用，以廢棄火車輪、鐵道物品及車廂改善為遊客休憩座椅設備，以洋灰軌枕鋪設為步道之使用。</p> <p>雲嘉區處 舉辦「糖鐵機車頭國際論壇」，來自英國、法國及日本等國擁有台糖火車頭的業者，以及國內外的鐵道專家，分享各國窄軌鐵道的經營現況，並交流研討窄軌鐵道的未來發展。舉辦「臺英鐵道文化交流活動」，與英國威爾普蘭菲爾鐵道公司（W&LLR）簽署姊妹鐵道締結合作備忘錄；英國「Dougal蒸汽火車頭」與台糖的德馬機車頭、650號蒸汽機車頭一同展出。藉由本次論壇讓與會貴賓更加瞭解各國窄軌鐵道列車的經營特色並互相交流，與台糖共同努力，保存並宣揚窄軌鐵道文化，更加全面地瞭解糖業文化。</p>																												

			<p>台南區處 舉辦「智慧綠能循環住宅物業管理及共享平台交流論壇」，聚焦討論智慧住宅、物業管理及共享平台等議題，共創國內循環住宅新紀元。沙崙智慧綠能循環住宅亦將導入省水節能系統、廚餘回收、雨水回收、智慧化居家管理，並打造住戶間共享的農園、廚房及教室等平台。透過本次論壇，引起建築及物業管理業者的共鳴及參與，以有效減少營建廢棄物，降低開發帶來的環境負擔外，亦期盼創造出優質、健康、安全及互動式的永續生活環境，推動臺灣未來住宅開發朝向循環再生及人本健康的方向發展。</p> <p>高雄區處 1.引進NGO聚落：導入「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空間基地，整合地方產業、文化景觀、人文故事與藝術生活等。 2.建置循環經濟展示教育館：展示本公司推動轉型策略工作，結合高雄環保局展示高科大農業循環資源開發之文創商品及藝術工作者以回收資源創作藝品等。</p> <p>屏東區處 屏東廠歷史建築舊倉庫修復再利用開發論壇，邀請產官學界及民眾參與研討，廣納各界建言做為發展方向，同時與地方政府或主管機關進行對話，讓舊倉庫的未來使用上能更貼近地方生活。爭取公司利益最大化原則，滿足各界各方期待為輔，帶動廠區及屏東縣地方整體發展。</p> <p>花東區處 台糖舉辦「池上牧野永續農場規劃論壇」，邀集產、官、學、研等專家學者及在地農民，共同為永續農場的未來擘畫藍圖，實踐循環農業的示範基地，未來不論是NGO部落或在地小農，乃至有志循環理念之士，皆共襄盛舉，營造機會與民間合作互蒙其利，共創雙贏的局面，在臺灣後山營建東方桃花源。</p>
	(二) 創新服務	<p>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</p>	<p>中彰區處：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 鐵道資源材料活化在生，提供鐵軌、軌枕作為鐵道教學及展示用。 (2) 復甦歷史文化，修築糖鐵溪湖五分車站。 (3) 溪湖廠區設置循環園區計畫，預計108年提出可行性研究計畫。

		<p>便捷度、可近性，或優化服務。</p>	<p>雲嘉區處： 蔗埕文化園區五分車除每日固定班次外，開創配合遊覽車旅遊團體彈性調整增班，利於業者行程安排並增加來園意願。</p> <p>台南區處： (1)善糖和風宿舍預計開發為善糖文化園區，與「深緣及水」文創異業結盟，發展經營多元商圈。 (2)新營鐵道文化園區與「八翁乳牛的家」異業結盟，延伸服務據點，五分車營運路線延伸至新營火車站。</p> <p>高雄區處： (1) 導入新科技導引設施，於園區主要人潮集中點裝設自動科技引導設施（平板電腦及液晶螢幕），方便遊客快速瀏覽園區、進駐廠商資訊或大型活動。 (2) 導入創意解說設施，於糖業博物館內設置大型人偶或人型立牌，巧妙展示20年前糖廠員工之作業情境。</p> <p>屏東區處： 規劃「打造屏東市民農園與種植小教室」，利用辦公廳舍旁腹地，規劃整體性市民農園設施，定期舉辦種植小教室等課程，輔導市民農園使用者，學習各種種植知識，藉已提升市民農園對於使用者之吸引力，增加在地居民互動加深企業與在地之連結。</p> <p>花東區處： 辦理「親子繪畫音樂日」活動。以關懷偏鄉藝術能力，提倡社區家庭親子活動，邀請「灣聲音樂團體」至廠區辦理行動音樂會，讓更多民眾及家庭走入音樂，建立健康的休閒活動，厚植社區家庭幸福能量及區處公益企業形象。</p>
--	--	-----------------------	--