

高速公路局南區工程處 106 年提升服務品質執行辦法

中華民國 106 年 3 月 15 日訂定

壹、依據：

交通部臺灣區國道高速公路局 106 年 2 月 10 日秘字第 1060003497 號函之 106 年度「交通部服務品質獎」辦理。

貳、目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升交通服務品質。

參、推動期程：106 年 1 月至 106 年 12 月以 1 年為期；但得視整體計畫執行情形，隨時滾進檢討與修正。

肆、執行單位：本處所屬各單位。

伍、執行辦法：

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p> <p>(一)考量民眾洽公之便利性、實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。</p>	<p>1. 建構優質、安全、貼心、無障礙的服務環境，提升服務形象和效率，強化競爭力。</p> <p>2. 持續檢視服務環境整潔並定期進行設施之維護與更新。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>營造以客為尊之洽公環境，提升服務品質。</p> <p>視需求更新、擴充並維護相關服務設施，提供舒適及便利之洽公環境。</p>
<p>(二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>1. 加強服務人員之專業訓練，建立「以客為尊」之服務理念，提供優質服務品質。</p> <p>2. 服務區藉由走動式管理與服務，即時了解問題，尋求改善作為。</p>	<p>總務課</p> <p>總務課</p>	<p>透過服務品質訓練，提供親善優質服務品質。</p> <p>持續推動服務精進措施，提昇服務滿意度。</p>
<p>(三)善用傳播媒體及公村聽會、說明會、民眾大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>1. 於合適場合及時機，宣導政府施政方針及本處服務措施，取得民眾之認同與配合。</p> <p>2. 利用網際網路、廣播電台、社群軟體、APP、CMS等傳播媒體及平面宣導摺頁海報等方式，傳達各項業務訊息。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>藉由傳播媒體及社區活動等方式宣導相關業務，讓社會大眾瞭解本處提供服務措施。</p>
<p>(四)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>1. 透過與民間合作辦理公益活動，提升本處形象。</p> <p>2. 邀集各機關、學校或團體至本機關(單位)參訪；或本機關(單位)至外機關參訪交流等。</p> <p>3. 配合參訪活動或民俗節慶等活動進行施政與交通安全宣導。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>善盡社會責任，提升服務形象。</p> <p>建立與本機關以外之機關或團體互動機制，傳遞服務訊息及功能。</p> <p>藉由交通安全宣導，塑造安全行車環境。</p>
<p>(五)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>1. 服務區藉由走動式管理與服務，即時滿足用路人需求，並蒐集陳情案及媒體意見，尋求改善作為。</p> <p>2. 平時落實以用路人為導向之服務理念，藉以提升本處為民服務品質並積極參與政府服務品質獎，爭取民眾之認同</p>	<p>總務課</p> <p>各單位</p>	<p>瞭解民眾需求，擬定改善策略，提升整體服務品質。</p> <p>提升民眾對本處優質服務形象之肯定。</p>

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
	及獎項殊榮之肯定。 3. 配合高速公路局 FB 粉絲團更新資訊，增加機關服務資訊之強度及能見度。		
二、便捷服務程序，確保流程透明 (一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	1. 提供各項路況查詢、拖救服務及專人諮詢之全程化服務。 2. 定期檢討服務流程，並不定期對服務人員施予專業服務訓練，使服務更加迅速、便捷。 3. 提供 24 小時不打烊之服務措施，以達便民之效。	交控中心、總務課 各單位 交控中心總務課工務段	建置全年無休的客服中心，使民眾享有貼心、專業之服務。 加強人員服務專業知能，縮短民眾等候時間、提升服務效能。 24 小時不打烊之服務措施，使服務不受時間限制，為用路人提供最完整服務。
(二) 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	1. 全面檢討各項業務之申辦流程，視需要修正作業程序及辦理時限，以縮短民眾申辦案件所需時間，提升服務品質。 2. 簡化人民申請案件之作業流程，縮短處理時間，簡化文書表報及應檢附書證。 3. 提供多元申辦方式，如電話、傳真、網路等方式，提高服務效率。	各單位 各單位 各單位	適時修正作業程序，提升服務效能。 簡化作業流程，增進同仁工作效率。 提供多元申辦方式，提高服務績效。
(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量。	1. 簡化申請參訪本處行控中心、線上申請參訪田寮站文物陳列室及種子館。 2. 全盤性檢討各項申辦案件應附繳書證，視所附書證紙本之必要性予以刪減或改以電子檔取代。 3. 於南區工程處網站提供「國道高速公路局 ETC 罰單申訴案件陳述書」等相關電子檔供民眾下載運用。	交控中心總務課 各單位 收費業務小組	減除用路人申辦案件附繳書證謄本之必要性，提升服務效率。 推動線上申辦案件，減少不必要書證謄本以節省紙張使用。 便利用路人申訴 ETC 案件，提升服務效率。
(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不	提供網路線上申辦及申請進度查詢等功能，供民眾利用。	各單位	為保障民眾知的權利，主動公開各項申辦案件相關資訊，以提供更為便民之

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。			服務。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係 (一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 本處網站及各服務區均設置申訴管道，提供用路人多樣申訴方式。 2. 對於用路人之申訴案件均持續追蹤，了解用路人申訴事項是否獲得改善。 3. 研考人員透過不定期稽核，全面檢討處理機制之缺失，以提升人民申請案件之處理時效與品質。 4. 辦理民眾意見調查，依據調查結果，改進服務缺失。	各單位 各單位 總務課 各單位	深入瞭解民眾需求及意見，建立多種申訴管道，定期檢視本處理情形及時效，以減少民眾抱怨、瞭解顧客需求。
(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	建置民眾建言管道(如首長信箱)，方便民眾提供建言，並依據處理流程進行正確及妥善之回覆。	各單位	重視民眾之建議及陳情事項，迅速解決其疑難問題，展現以客為尊之服務效能。
(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1. 訂定「交通部臺灣區國道高速公路局南區工程處因應媒體報導機制」之標準作業流程，供同仁遵循，適時快速回應，縮短回應時間。 2. 指定專人蒐集新聞媒體之報導，即依通報系統陳報權責業務主管單位及首長。 3. 針對不實報導，主辦單位立即將事實真相陳報首長核准後，必要時發布新聞稿澄清。	各單位 各單位 各單位	建立輿論回應之標準作業程序，以正確迅速地對不實報導及施政方針做出適當之回應，建立與媒體間之良好互動，促進民眾及輿論滿意度。
(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民	藉由民眾反映機制蒐集並分析民眾意見，於網頁中建立常見問題集，另針對具體可行之建議	各單位	蒐集常見問題集案例，透過常見問題集之建置使民眾疑問能快速得到回應；另可據以規劃更完善之服

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	據以規劃服務措施。		務措施，強化服務效能。
(五)定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關，進行比較，供改進服務之參考。	1. 辦理「為民服務意見調查」，藉由調查結果之分析，進行各項服務措施之改進參考。 2. 依據交通部年度辦理之「民眾對交通部施政滿意度調查」及本處辦理之為民服務意見調查結果，針對民眾最重視及滿意度較低之項目，研擬具體改善措施。	總務課 各單位	透過定期辦理為民服務意見調查結果，瞭解民眾需求，並依據調查結果做為後續改善服務之依據。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通 (一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1. 於本處網站中主動公開基本資料，如地址、連絡電話及傳真等相關資訊供民眾查詢，且對外提供之文件包含「開放文檔格式(ODF)」，增加民眾申辦之便利性。 2. 政府公開資訊及本處最新消息等資訊均公開於本處網頁供民眾參閱，並隨時更新資料，提供正確與即時之訊息。	各單位 各單位	藉由資訊透明化，使民眾透過網路更為瞭解本處相關資訊。
(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	遵循相關規範，於本處網站資訊加註分類標示與資訊檢索，以利民眾瀏覽。	資訊小組	便利民眾查詢檢索及應用網站資訊。
(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	1. 配合高公局網站多元化電子溝通環境及簡化電子民意信箱操作方式，提供首長信箱，供民眾提供建言與運用Web2.0網路社群與民眾互動及回應。 2. 加強服務區「國道資訊補給站」之維運：專區內擺置交通安	資訊小組 總務課 資訊小組	加強民眾與本處之溝通管道，提升服務滿意度。 提供多元電子管道，使用路人不受時空限制，輕鬆

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
	全宣導摺頁、網際網路資訊查詢系統等設備，供旅客操作查詢使用。	交管小組	搜尋即時資訊，更可收寓教於樂的宣導效果。
(四) 廣續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	本處網頁於便民服務-表單下載-「受理人民申請閱覽政府資訊及卷宗作業申請表格」與「國道高速公路局 ETC 罰單申訴案件陳述書」供民眾下載運用，並於政府資訊公開專區-行政指導有關文書-「人民申請閱覽政府資訊及卷宗作業要點」，提供民眾直接檢視各項申請規定及程序；另提供以電子郵件夾帶申請表單附檔寄送業務承辦人之功能。	各單位	提高民眾申辦業務之便利性。
(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	持續配合高公局網站資訊整合平台，連結我的E 政府、交通部、各區工程處及其他機關等網站。	資訊小組	透過研擬建置資訊整合平台之可行性，提昇政府資源使用效率。
五、創新服務方式，整合服務資源 (一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	全面檢視現行各項服務流程，藉由提案制度研採民間資源及資訊科技等有效率之工具，以研擬規劃創新及整合性措施，提升服務品質。	各單位	透過檢討現行各項服務流程及提供方式，嘗試規劃創新性及整合性措施，提升服務品質。
(二) 檢討現有為民服務	不定期檢討各項為民服務工作項目，並運用問	各單位	透過對現有各項為民服務工作之檢討，除嘗試進行

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
<p>工作廣度、深度，並主動協調整合性，並重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>卷、訪談、討論、體驗等方式蒐集民眾對服務需求，適時檢討修訂各項政策、措施，並因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p>		<p>整合各項服務工作外，並依民眾需求研擬創新服務項目，以重視民意。</p>
<p>(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<p>1. 透過與公益團體合作辦理公益活動如義賣等，體現社會正義與公共價值。 2. 運用創新提案制度或專案性業務會議等各種工具，針對現行作業及服務流程進行檢討改善，提出創新作法，以兼顧降低服務成本及提升服務品質。</p>	<p>各單位 各單位</p>	<p>辦理各項公益活動建立民間團體互動機制。 規劃創新服務作法，提升服務效能。</p>
<p>(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>規劃或執行業務時，主動聯繫國工局、公路警察局、公路總局、河川局、觀光局、非營利組織及民間業者等機關，透過跨機關合作，順利推動各項服務措施。</p>	<p>各單位</p>	<p>加強機關間的互動，及服務業務資源分享，提供民眾更為便捷的資訊服務。</p>

陸、績效評估：

- 一、為落實服務績效評估，本處成立提升服務品質工作小組，加強對所屬服務區平時服務品質之測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，並保存完整紀錄備查。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。