

# 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 5 月 22 日訂定

壹、依據：交通部臺灣區國道高速公路局 106 年 5 月 10 日秘字第 1062460603 號函之 106 年度「交通部臺灣區國道高速公路局 106 年提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、推動期程：106 年 5 月至 106 年 12 月；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、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p> <p>(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p>1. 建立與民眾相關業務之標準作業程序，縮短回應時間，確保資訊正確性。</p> <p>2. 建立內部稽核制度，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，確保資訊正確性。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>適時修正作業程序，簡化流程，同時提供多元申辦方式，增進同仁工作效率，提升服務效能。</p>
<p>(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>1. 將各項服務項目之標準作業程序公開於高公局網站，以利民眾瞭解案件處理程序及流程。</p> <p>2. 配合高公局於本處外網提供首長信箱申訴、申辦及申請進度查詢等功能，另提供ETC及其他作業服務功能，簡化流程，增加查詢進度管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>提供用路人、民眾迅速便捷之申訴及查詢管道。</p> <p>簡化作業流程，加強e化，迅速處理用路人建議及陳情事項，迅速解決其疑難問題，展現以客為尊之服務效能，提升政府部門執行效率。</p>
<p>(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>1. 加強 1968 客服專線及服務人員之專業能力、禮儀及電話禮貌，嫻熟各項諮詢工作，建立「以客為尊」之服務理念。</p> <p>2. 辦理各項教育訓練，提升同仁服務理念及專業能力，進而提供優質服務。</p> <p>3. 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>交控中心 總務課</p> <p>交控中心 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，持續推動服務精進措施，提昇服務滿意度。</p>

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
	4. 加強服務場所環境與友善設施，合理充實更新服務設施，提供便利、安全、無障礙之實用性設施服務。	總務課	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，提升服務品質。
(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 辦理全面品質管理相關工作圈或推動小組等工作團隊，成立推動小組負責推動提升服務品質任務。 2. 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。 3. 強化智慧型運輸系統，縮短事故處理時間，保障用路人行車安全，發展優質服務。	各單位  各單位  交管小組 交控中心	成立推動稽核小組，突破現狀，以持續改進服務品質。  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、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求  (一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	1. 結合服務區經營廠商及其他公益團體，辦理各項宣導、公益活動及展覽，建立民間團體與機關互動機制。 2. 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。	總務課  各單位	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。  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。
(二)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. 依服務對象差異，於合適場所及時機運用多元行銷方式(如網頁、社群軟體、App、CMS、大眾傳播媒體、現場活動及平面宣導摺頁海報等)，宣導政府施政方針及本處服務措施，加強民眾對機關施政及服務的瞭解。	各單位	藉由傳播媒體等方式宣導相關業務，讓社會大眾瞭解本處提供服務措施。

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
	2. 配合高公局於網站及服務區建置民眾建言管道，方便民眾意見表達，並彙編民眾意見，轉換成服務政策或措施；透過民眾需求調查，規劃服務政策或措施，加強服務，滿足多元需求。	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) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	1. 根據服務對象及類型不同，設計與執行合適之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務之看法，作為改進服務品質參考，並修定相關規定以符合時宜。 2. 機關內部同仁滿意度為影響組織發展及服務品質提升之關鍵，應定期針對內部同仁進行滿意度調查。	總務課 服務區  總務課	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。  了解本處同仁之需求及滿意程度，作為內部改善參考，以順理推動服務工作。
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，突發狀況時，能迅速且正確回應新聞媒體機制。 2. 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。 3. 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；針對不實報導，主辦單位立即將事	各單位  資訊小組  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。  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。

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
	<p>實真相陳報首長核准後，必要時發布新聞稿澄清。</p> <p>4. 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，建置電子申訴管道，迅速接收及回應民眾抱怨，提升處理時效。</p> <p>5. 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」電子檔供民眾下載運用。</p>	<p>各單位</p> <p>收費業務小組</p>	<p>推動線上申辦案件，減少不必要書證謄本以節省紙張使用。</p> <p>便利用路人申訴 ETC 案件，提升服務效率。</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p> <p>(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>	<p>1. 提升 1968 客服專線及服務區服務台之專業知識、對處理流程之熟悉度，以便在第一時間解決民眾問題，減少民眾抱怨的機會。</p> <p>2. 藉由民眾反映機制定期彙整分析民眾較常反映或申訴的問題及處理方式更新「常見問題集」(FAQ)，提供 1968 客服人員、服務區服務台人員及各單位第一線承辦人員參考，提升其對民眾問題回應處理的時效性及正確性，另針對具體可行之建議據以規劃服務措施。</p> <p>3. 推動「網路申報及申訴系統」用路人申請案件免檢附紙本申請書線上申辦。</p>	<p>交控中心、總務課</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>建置全年無休的客服中心，使民眾享有貼心、專業之服務。</p> <p>加強人員服務專業知能，縮短民眾等候時間、提升服務效能。</p> <p>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務措施，強化服務效能。</p> <p>提高民眾申辦業務之便利性，簡化用路人申辦程序及減少公文書量。</p>

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立申辦(請)案件公開查詢機制，主動提供案件承辦進度，並提供多元管道便利民眾掌握案件處理情形。</li> <li>2. 提升高速公路電子收費系統便利性，以提高用路人服務滿意度。</li> </ol>	各單位  收費業務小組	有效運用網路，建置案件處理進度告知機制及逾期主動告知服務，節省用路人查詢時間。  簡化作業流程，增進同仁工作效率。
(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 配合高公局之交通資訊交換平台，提供交控系統蒐集之交通資訊，透過資訊交換平台提供產官學界即時取得各種交通資訊，並與相關單位做即時協調，精進疏運效率。</li> </ol>	各單位  資訊小組  交控中心	不定期舉辦機關參訪活動，加強機關間互動學習及資源分享。  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。
(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理服務品質研究發展及改善服務品質之提案，鼓勵研究創新突破現狀，持續改進服務品質。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 委託民間辦理公共服務，運用社會資源、擴大民間參與公共服務事務。</li> </ol>	各單位  各單位  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。  辦理各項公益活動建立民間團體互動機制。

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
<p><b>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</b></p> <p>(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	<p>1. 配合高公局於網站達成「身心障礙者權益保障法」第五十二條之二要求，通過第一優先等級以上之無障礙檢測，持續取得認證標章。</p> <p>2. 完善無障礙空間及措施，滿足特殊或弱勢族群使用需求。</p>	<p>資訊小組</p> <p>總務課</p>	<p>改善無障礙網路空間，以保障身心障礙者獲取資訊的權利。</p> <p>視需求更新、擴充並維護相關無障礙空間服務設施，提供舒適及便利之洽公環境，以保障身心障礙者的權利。</p>
<p>(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p>1. 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，增加民眾申辦之便利性。</p> <p>2. 配合提升「高速公路路面提升服務網」功能，提供民眾共同參與通報國道路面缺失之平台，並簡訊或電話通知用路人路面處理狀況，加強民眾互動，以利改善國道交通環境。</p>	<p>各單位</p> <p>資訊小組</p> <p>交管小組</p>	<p>提供多元申辦方式，提高服務績效。</p> <p>豐富資訊內容，強化政府及民眾互動內容，提供網路友善服務。</p>
<p>(三)量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。</p>	<p>1. 加強服務區「國道資訊補給站」之維運：專區內擺置交通安全宣導摺頁、網際網路資訊查詢系統等設備，供旅客操作查詢使用。</p>	<p>總務課</p> <p>資訊小組</p> <p>交管小組</p>	<p>提供多元電子管道，使用路人不受時空限制，輕鬆搜尋即時資訊，更可收寓教於樂的宣導效果。</p>

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
	2. 建置無線上網熱點，提供無線上網服務，方便民眾隨時上網查閱所需相關資訊。	資訊小組	滿足民眾外出活動或洽公等候的連網需求。
<p><b>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</b></p> <p>(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p>	<p>1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，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。</p> <p>2. 主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。</p> <p>3. 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。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>藉由資訊透明化，使民眾透過網路更為瞭解本處相關資訊。</p>
<p>(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>1. 配合高公局提供 Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube 等）最新資料，達成民眾表達民意與機關政策宣導之雙向溝通目標。</p> <p>2. 配合高公局提升 1968 網頁及 App 功能，讓民眾透過手機簡訊、電話或網路等管道，共同參與溝通、加強交流互動。</p>	<p>各單位</p> <p>交控中心 資訊小組</p>	<p>加強民眾與本處之溝通管道，提升服務滿意度。</p> <p>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。</p>
<p>(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>1. 不定期檢討修正現有為民服務工作政策及措施，針對民眾需求，並因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需</p>	<p>各單位</p>	<p>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。</p>

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
	<p>求，重新規劃設計有創意之加值服務，提供在地化、客製化之服務，符合民眾之需求。</p> <p>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>3. 透過電子化過程，檢討內部行政流程，簡化程序、去除紙本作業，以加速服務效率。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位 資訊小組</p>	<p>規劃創新服務作法，提升服務效能。</p> <p>藉由行政 e 化、流程簡化，提升行政效率，增加創新服務思維。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> <p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>參考國內外未來發展主題，與產、官、學之間專業合作，針對未來發展願景，進行長期規劃，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，落實顧客導向的服務理念透過跨機關合作。</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>
<p>(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>1. 各項參訪及申訴表格單純化，並依需求利用線上填寫或下載。</p> <p>2. 網站(頁)遵循「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，於本處網站資訊加註分類標示與資訊檢索，以利民眾瀏覽。</p>	<p>各單位</p> <p>資訊小組</p>	<p>便利民眾查詢檢索及應用網站資訊。</p>
<p>(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協</p>	<p>1. 配合地方政府辦理各項活動，並主動融合地方特色加強行銷。並結合公益團體</p>	<p>總務課</p>	<p>辦理各項公益活動建立民間團體互動機制並體現社會正義與公共價值。。</p>

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦機關單位	預期效益
作等策略，務實解決服務或公共問題。	合作辦理公益活動如義賣等。 2. 增加在地化特色服務，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。	總務課	
(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	1. 規劃服務項目前，進行可行性分析評估，以茲考量所需經費及成本效益。 2. 服務項目持續推行，定期調查服務措施的使用人數及情形，並運用跑馬燈、LED 電子看板刊登政策宣導，以持續服務成效。	各單位  交控中心 總務課	透過檢討服務遞送過程及提供方式，嘗試規劃創新性及整合性措施，減少政策目標和實際情境的差距，持續提升服務形象，擴展服務效能。

陸、實施步驟：

- 一、本處依據「交通部提升服務品質實施計畫」，就業務特性及服務性質分別訂定執行辦法，並將執行計畫及執行辦法主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、各單位依權責及本辦法實施要領之實施要領及執行策略及方法等，擬定階段性工作並依限完成。
- 三、研訂執行計畫，應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，除適時修正目前作法外，並應研擬創新及整合性之服務措施。

柒、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。