

交通部高速公路局提升服務品質執行計畫

111 年 3 月 18 日秘字第 1112460320 號函訂頒

112 年 10 月 20 日秘字第 1122461157 號函修訂

壹、依據： 行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」暨交通部 112 年 8 月 29 日交秘字第 1125012265 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」辦理辦理。。

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：配合交通部提升服務品質實施計畫推動，以年度為執行期程持續推動，但得視整體計畫執行情形，隨時滾動檢討與修正。

肆、實施對象：

一、第一線服務機關（單位）：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關（單位）；包括：

- （一）北區養護工程分局。
- （二）中區養護工程分局。
- （三）南區養護工程分局。
- （四）第一新建工程分局。
- （五）第二新建工程分局。

二、服務規劃機關（單位）：高速公路局（負責統籌規劃服務作業）。

伍、策略與方法：

實施要領	推動作法	完成期限	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. 與民眾相關業務，建立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，督導作業程序及內容，適時檢討改進流程與作業方式。</p>	持續辦理	適時修正作業程序簡化流程，提供多元申辦方式，可增進同仁工作效率，提升服務效能。
<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. 揭露各項服務項目之標準作業程序於本局網站，以利民眾了解案件處理程序及流程。</p> <p>2. 優化首長信箱、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>	持續辦理	申辦流程簡化，可提升服務品質與效率，並增加民眾對服務的滿意度。
<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 客服專線及服務區服務台之功能、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. 辦理各項教育訓練及說明會，提升同仁服務理念及專業能力，進而提供優質服務。</p> <p>3. 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。</p>	持續辦理	透過服務品質訓練及精進服務措施，可提供親善優質的服務品質。

<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>2. 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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>成立推動小組，突破現狀，可持續改進服務品質。</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p> <p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>建立與他機關或團體互動機制，可擴大傳遞服務訊息及功能。</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 依服務對象差異，運用多元行銷方式(如網頁、社群軟體、App、大眾傳播媒體及現場活動等)，宣導適當內容，加強民眾對機關施政及服務的瞭解。</p> <p>2. 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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>藉由傳播媒體等方式宣導相關業務，可讓社會大眾瞭解本局提供之服務措施。</p>
<p>(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，了解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>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，以了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。</p> <p>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，定期針對內部同仁進行滿意度調查。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>透過各種滿意度調查，對外可了解民眾對高速公路設施滿意程度，對內可了解本局同仁之需求，以作為後續推動服務工作之參考。</p>

<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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>持續辦理</p>	<p>快速且確實回應民眾，可迅速化解民怨，促進政府與民眾之和諧。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升 1968 客服專線及服務區服務台之專業知識、對處理流程及要件之熟悉度，以便在第一時間解決民眾問題，減少民眾抱怨的機會。 2. 定期彙整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。 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>持續辦理</p>	<p>透過專業且全年無休的客服中心，解決民眾的疑難雜症，可提升民眾對本局工作效率的滿意度。</p>
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立申辦(請)案件公開查詢機制，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。 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。 	<p>持續辦理</p>	<p>民眾透過線上機制自行查詢所需資訊，可簡化作業流程，增進同仁工作效率。</p>
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強機關間互動，及服務業務資源分享，提供民眾更為便捷的資訊服務。 2. 建置及維運高速公路交通資訊交換平台，提供交控系統蒐集之交通資訊，透過資訊交換 	<p>持續辦理</p>	<p>民眾可透過資訊交換平台即時取得各種交通資訊。</p>

	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。		
(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"> 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。 2. 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。 	持續辦理	透過檢討現行各項服務流程及提供方式，嚐試規劃創新性及整合性措施，可提升服務品質。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 (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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站需配合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 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。 2. 完善無障礙空間及措施，滿足特殊或弱勢族群使用需求。 	持續辦理	使身障人士操作網站便利無障礙，強化本局親和力。
(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。	於下載專區提供「高速公路各類申請程序及表單」，民眾可直接檢視各項申請規定及程序，並直接下載表單，增加民眾申辦之便利性。	持續辦理	不定期新增線上申辦項目，方便民眾上網辦理，增加民眾線上申辦意願，達成便民服務之效益。
(三) 考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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強服務區「國道資訊補給站」之設備及服務措施，供旅客操作查詢使用，以達寓教於樂的宣導效果。 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。 	持續辦理	多元資料供旅客操作查詢使用，以達到寓教於樂的宣導效果。

<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，於高公局全球資訊網及各分局之「政府資訊公開專區」，主動公開相關資訊，且對外提供之文件應包含「開放文檔格式」(ODF)。 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 3. 加強充實所公開法令、政策、服務措施及出版品等服務資訊網頁之內容正確性與周知度。 	<p>持續辦理</p>	<p>依據「全球資訊網網頁更新注意事項」，由各單位承辦人提供公開性資料，為用路人提供本局最新且正確資訊。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化電子民意信箱操作方式，運用 Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube 等)，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度，達成民眾表達民意與機關政策宣導之雙向溝通目標。 2. 提升 1968 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>持續辦理</p>	<p>提供民眾電話及 App 等方便且友善之溝通環境，能更增加了解民眾之想法，達成政策溝通之目標。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討現有為民服務工作重複性或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務，加強為民服務，符合民眾之需求。 2. 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>持續辦理</p>	<p>借由行政 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，落實顧客導向的服務理念。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>以用路人之角度，針對民眾需求，委託外部機構，針對目前發展及未來願景，進行長期規劃，確實未來設施能滿足民眾需求。</p>
<p>(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本局或各養護工程分局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」標示電子資料，提供便捷友善的操作方式及資訊檢索服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>透過各項表格簡化及申請e化，減少民眾申辦時間，並提供用路人、民眾方便之資訊分類檢索服務，協助用路人迅速搜尋資料。</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作等策略，務實解決服務或公共問題。</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。</p> <p>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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運用橫向聯繫，配合各地方政府的活動合作，讓公共服務事務更添在地化、特色化。</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 規劃服務項之前，進行可行性分析評估，以茲考量所需經費及成本效益。</p> <p>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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>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，評估是否執行，並減少政策目標和實際情境的差距。</p>

陸、實施步驟：

- 一、本計畫由本局各相關單位及所屬各機關執行，所屬各機關皆應依據本執行計畫，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、執行計畫及執行辦法應依業務性質，擬定推動重點或推動的階段性工作，述明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法應具實務性、方法性。
- 三、研訂執行計畫，可邀集主管為民服務業務相關人員參與；並先行蒐集各項民意調查結果、輿情反映、民眾陳情事項等資料；必要時得邀請學者、專家、民間團體等座談研討，廣納各方意見，傾聽民眾心聲，了解民眾期望及需求。
- 四、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、本局針對局內各相關單位暨所屬各機關執行本計畫成果績效優良單位，將遴選提報參加年度「交通部服務獎」評獎；參獎之局內相關單位或所屬各機關，得視其參獎績效，依相關規定辦理敘獎，並得依據「交通部及所屬機關(構)員工激勵與表揚要點」規定，於本局年度激勵措施分配經費額度內核發獎金或禮品(券)。
- 二、為落實服務績效評估，局及所屬各機關應成立提升服務品質工作小組，加強對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。
- 三、計畫執行期間，本局適時成立提升服務品質工作小組，除配合交通部至局內各組室或所屬各機關實地查證外，亦將至實地了解本計畫推動及執行情形。
- 四、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。