

交通部高速公路局

113年度為民服務不定期考核結果表

受評單位：業務組

評核項目	評核重點	評分	配分
創新性	服務策略或措施有別於現行作法。	26.25	30
效益及影響	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。	35.25	40
可持續性	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。	13	15
擴散應用	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。	12.5	15
合 計		87	100

評核意見

- 1、服務區經營廠商在「環境永續」方面有好的作法（例如東山服務區廠商引進廢食用油回收系統），建議可推展至其他服務區進行標竿學習，營造共好環境。
- 2、優化停車智慧管理系統，讓用路人選擇停車更便利精準。
- 3、增改修建使全區朝向無障礙友善空間方向，打造服務更便利並提升行人安全行走空間。
- 4、依時節結合廠商行銷農產品，服務旅客並照顧弱勢族群小農，發揮社會責任。
- 5、P1:「服務區設置說明」表示設置服務區及休息站，惟其後僅提及15處服務區，是否補述休息站，另圖示是否將部分服務區補列充電樁。
- 6、P6:中分局自112年委託 SGS 檢測。
- 7、P6:所述「65元西螺便當」因原物料價格持續上漲，將自113年3月1日調漲為80元。
- 8、P17:金擘獎108年修正為109年(清水)。
- 9、P20:所述「113年將進行南投、清水、西湖服務區之 ROT 工程」，其中南投服務區 ROT 工程已於112年開工，並於113年1月19日重新開幕。
- 10、建議增加亮點詳附件。

「國道服務區五心服務新亮點」建議增加亮點

1. 增設壁掛式圍欄

以往公廁清潔時雖擺設「小心地滑」立牌提示民眾注意，惟仍有民眾不慎滑倒及清潔後地面未乾即遭踩髒之風險，泰安、西螺、南投服務區公廁乃增設壁掛式圍欄，能有效阻隔民眾於清潔時進入，並避免地面濕滑致滑倒，進而提升服務區公廁清潔品質及保障民眾安全。



2. 「疫」起守護-採檢陽性專用廁所

因應載運機場入境落地檢驗為陽性反應者之車輛，考量其駕駛與乘客因路程塞車有進入服務區使用專用公廁之需求，泰安及南投服務區111年4月21日於大客車停車場旁設置防疫專用無障礙臨時廁間1間，並於接獲通報使用後澈底執行清消，避免造成防疫破口。



3. 五星級哺(集)乳室

可提供溫馨舒適及無微不至的婦女及幼兒貼心照顧，讓服務更優化，西湖服務區更於104~112年(連續9年)榮獲苗栗縣優良哺乳(集)乳室競賽優等獎。



4. 單點突破，斡旋雙贏，提升網速-西螺服務區

西螺服務區賣場內部分區域先前因中華電信訊號較弱，致民眾無法採行動支付，經營廠商雖洽中華電信改善，惟需時較久，為提供民眾優質行動通訊及可多元支付，乃主動協助經營廠商洽中華電信協調改善行動通訊網路涵蓋與品質，改善前後網速差達14.4倍，係有感的服務升級。



微型細胞發射器



5. 停車關懷

清水及南投服務區就用路人若停車逾4-8小時進行關懷並記錄，

若逾12小時則開立關懷勸導單，後續通報公警隊做適當處置，俾提升服務區停車場周轉率並及時避免意外發生。



逾時停車					
A014	114 小時	A038	7 小時	A008	7 小時
A020	6 小時	A062	5 小時	A074	5 小時
A028	5 小時				
F039	14 小時	F319	6 小時		
D003	8 小時	D051	8 小時	D047	8 小時
D043	7 小時	D005	7 小時	D031	7 小時
D033	6 小時	D027	6 小時	D103	5 小時
D065	4 小時	D073	4 小時		
C055	8 小時	C002	7 小時	C117	7 小時
C066	7 小時	C073	7 小時	C016	6 小時
C008	6 小時	C056	6 小時	C078	6 小時
C028	6 小時	C068	6 小時	C010	6 小時
C044	6 小時	C001	6 小時	C012	5 小時
C020	5 小時	C074	5 小時	C023	5 小時
C075	5 小時	C003	5 小時	C005	5 小時
C086	5 小時	C134	5 小時	C067	5 小時

6. 連續假期區站疏導工作及調撥車位

連續假期前邀請各分隊小隊長為交管人員進行教導訓練，正確手勢引導車流；連續假期間加派交管人員於各交管哨，維持車流順暢。並於假日期間將大型車停車位變為小型車停車位，並保留部分大型車停車位。



交管人員疏導車流



車停車場應變為小型車停車位

7. 設置大客車行人(年長者)庇護區

泰安服務區南北站大型車停車場設置大客車行人(年長者)庇護區，提供大客車大批旅客(及年長者)行人集中，俾減少零星穿越情形，提升小型車離場流暢度。



8. 走路、袂滑倒-泰安服務區

泰安服務區經檢視全區路面、地坪，針對地坪(特別是戶外廣場)有些地磚在雨天時有濕滑情形進行逐年汰換，112年3月於南站花園的音樂木馬地坪地磚塗刷表面防滑劑塗料，藉以提升磁磚防滑係數，俾提升用路人行走安全。



9. 辦理國道媽祖護駕，國道平安活動

延續國道媽祖平安祈福的精神，中分局近年均邀請西螺廣福宮於農曆春節後辦理國道媽祖起駕團拜儀式及遶境活動，由廣福宮、新東陽公司、雲林縣政府及高公局出席參與啟動祈福儀式(團拜)，並辦理西螺服務區南站繞境活動及北巡至關西、西湖、清水、南投等服務區及國道公路警察局相關分隊，共同祈求國道平安。



