

交通部臺灣區國道高速公路局 106 年度提升服務品質執行計畫

106 年 5 月 10 日訂定

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 106 年 1 月 13 日交秘字第 1060000896 號函送修正之「交通部提升服務品質實施計畫」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 12 月，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）北區工程處。
- （二）中區工程處。
- （三）南區工程處。

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：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

(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。

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。
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。

(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。

1. 揭露各項服務項目之標準作業程序於本局網站，以利民眾瞭解案件處理程序及流程。
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。

(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。

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。
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。

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。

(四) 因應業務屬性及服務特性差異，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. 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。

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。

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。

(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，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。

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。

(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。

(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. 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。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

(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。

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。

(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。

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。
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。

(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。

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。
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。

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。

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。

1. 網站需配合「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。
2. 完善無障礙空間及措施，滿足特殊或弱勢族群使用需求。

(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。

1. 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。
2. 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。

(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。

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。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

(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。

1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，於本局全球資訊網及各工程處之「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。

(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。

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 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。

(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。

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。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。

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。

(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本局或各區工程處服務措施的運作彈性。

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。
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。

(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。

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。
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。

(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。

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，各區工程處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，應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，瞭解民眾期望及需求。
- 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、本局針對所屬各區工程處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；參獎之區工程處，得視其參獎績效，由本局或區工程處

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，各區工程處應成立提升服務品質工作小組，加強對所屬單位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，本局提升服務品質工作小組，除配合交通部至各區工程處實地查證外，亦將至各區工程處實地瞭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。