

交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處 106 年度提升服務品質執行辦法

106 年 6 月 1 日訂定

壹、依據

- 一、行政院國家發展委員會 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」辦理。
- 二、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。
- 三、高公局 106 年 5 月 10 日秘字第 1062460603 號函之「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 12 月，得視整體計畫執行情形，隨時滾動檢討與修正。

肆、實施對象：本處所屬各單位。

伍、策略與方法及執行辦法：

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
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。	A. 建置人民陳情案件管理系統，利用電腦提供查詢、稽催、統計及列表等各項管理功能管制作業，提升處理時效及品質。 B. 全功能櫃台標示服務時間、服務項目及服務人員，以利洽公民眾，必要時可提供走動式服務或客製化服務等方式。	賡續辦理 賡續辦理	工務課處屬各單位 總務課(五服務區)	提升為民服務品質，以有效處理人民陳情案件。 公開服務流程，適時解決用路人疑慮。
	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。	A. 辦理為民服務不定期考核評核，檢視各項服務措施及服務人員服務品質，有效落實為民服務工作。 B. 依高公局訂定「服務區管理要點」處理區站業務，並適時檢討改進，以符合需求。	賡續辦理 賡續辦理	總務課處屬各單位 總務課(五服務區)	運用考核方式，改進各項服務措施、服務態度，落實以用路人為導向之服務理念，藉以提升本處服務品質，並提供優質服務。統一服務區管理方式，有效管理經營廠商及服務區業務。
	(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。	賡續辦理	總務課處屬各單位	配合本處檔案應用專區，包含檔案閱覽室、圖書區、檔案研究及檔案展示空間，將檔案內容進行多元化推廣，以開放導覽、媒體宣傳、檔案教育指導等方式，讓民眾不僅能「讀」檔案以外，也能「聽」、「看」、「互動」及「思考」中提升對檔案應用的興趣

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
	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。	A. 本處網頁連結高公局局長信箱及新增本處處長信箱等申訴管道。 B. 提供 CCTV 調閱服務流程之查詢管道。 C. 除建立 ETC 申訴標準作業流程，以維持服務措施處理一致性外，目前 ETC 申訴案件只要填妥申訴書、違規舉發通知單(即紅單)影本及相關佐證資料，以傳真方式、郵寄、電子郵件等方式提。申訴書格式不拘，可直接寫於白紙或至本局全球資訊網站之下載專區「電子收費相關文件」項目，下載交通違規案件陳述書。另對於民眾所提之申訴案皆需於期限內完成回覆。	賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	工務課 交控中心 收費業務小組	俾利機關首長掌握本處利弊，提供森速管道於服務對象，提升便民服務。 配合高公局局網更新時程，適時提供相關 CCTV 調閱流程更新資訊。 提供多元便民的申訴方式，以提升為民服務品質。
(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。	A. 每年辦理 1968 客服專線禮貌訓練。 B. 選派服務熱忱且業務嫻熟人員擔任第一線服務工作，導引並協助用路人。 D. 每年 4 次(每季)辦理電話禮貌測試，維持優良電話禮貌服務品質。	106 年 9 月 賡續辦理 賡續辦理	交控中心 總務課(五服務區)交控中心 總務課處屬各單位	藉由訓練方式強化 1968 電話接聽服務水準，以期達成優質服務之目的。 主動協助用路人順利申辦各項國道業務事宜，強化導引及服務諮詢職能，建立以客為尊之服務理念。 以高度的熱忱和親切委婉的服務態度面對每通電話，提升機關形象並收事半功倍的效果。

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
	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。	A. 針對新修訂法令及相關政策辦理講習會或說明會，以提升同仁專業知能。 B. 鼓勵員工參與專業服務知能，進修語言課程，踴躍報考取得專業服務證照。	賡續辦理 賡續辦理	人事室 處屬各單位 人事室	增進同仁對於法令及相關政策之瞭解，提供專業知識服務用路人。 提升專業能力，並開拓全方位為民服務層面並與世界接軌。
	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。	A. 服務區以用路人為導向，調整區站動線，進行環境美(綠)化，及提供舒適、明亮、整潔，採人性化布設，維持舒適及整潔之休憩環境。 B. 營造一區一特色為主題優質服務環境，更新服務區、老舊設備，美化服務區環境。	賡續辦理 賡續辦理	總務課 (五服務區) 總務課 (五服務區) 各工務段	改善區站場所，提供用路人優質舒適之休憩環境。 營造以客為尊、舒適溫馨之優質服務環境氛圍，吸引用路人服務區停留，增加國庫收入。
	(四) 因應業務屬性、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。	賡續辦理 106年6月	處屬各單位 交控中心	運用整合處屬各單位權責扁平化成立團隊，提升人員時勢敏感度及全面服務宏觀任務，俾利機關提供專業性服務品質。 減少事故處理時間。
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。	服務區以OT案方式委託民間企業經營，藉重民間企業的经营管理方式，減少政府財政支出。	賡續辦理	總務課 (五服務區)	推動「庶民餐飲」政策，達到政府、民間企業、民眾三贏的局面。

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
(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。	A. 利用網際網路、電視、廣播電台、CMS、LED 報章雜誌等傳播媒體及平面宣導摺頁海報等,傳達各項業務訊息,並以發布新聞稿方式宣導相關法令及各項服務措施。	賡續辦理	總務課 處屬各單位	使用路人瞭解高速公路推行政策及相關作為。
		B. 提供服務區「友善國道服務區智慧APP」,讓民眾和身障朋友能夠以720度的環景地圖瞭解區站內各項設施和服務。	賡續辦理	總務課 (五服務區)	民眾透過下載 APP 體驗,能充份瞭解區站內各項設施、服務及優惠活動等。
	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。	A. 設置意見箱(包括首長電子信箱、民意電子信箱),收受用路人反映及改進建議,並責成專人定期開箱處理及列管。	賡續辦理	總務課 處屬各單位	建構直接與民眾面對面溝通機制,展現親民、愛民之服務效能;蒐集建言,據以作為服務事項之規劃,暢通建言管道,立即因應改進,確實回應用路人、民眾,以化解民怨、紓解訟源,促進和諧。
		B. 利用講習會、座談會及各種宣導活動等加強宣傳,主動徵求創新建言,提高民眾提出建言意願。 C. 於外網建置高速公路常見問題專區,並連結至交通部入口網站之「高速公路問與答」專區。	賡續辦理	處屬各單位	提供用路人、民眾快速又便捷之查詢管道。

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
(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。	根據服務對象及類型的不同,設計與執行合適之滿意度調查。滿意度調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等,每年辦理為民服務意見調查,如年度員工暨機關為民服務滿意度問卷調查(委外調查)分析民眾滿意度,並編印統計分析報告,針對用路人反映意見督促相關單位研析改進。	賡續辦理	總務課 處屬各單位	滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵,服務滿意度調查結果進行評分,並同時考量調查方法之信度與效度,以及是否定期辦理滿意度趨勢分析,並提出改善服務措施等,以茲檢討改進。
	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。	為瞭解及傾聽員工(內部顧客)心聲,不定時辦理與處長有約座談會及問卷調查作業。	賡續辦理	總務課 人事室 處屬各單位	冀望透過傾聽內部員工意見,提供相關單位日後改進之參考,讓各項服務工作更臻完善,進而有效提升本處業務工作效能。問卷調查結果編撰執行專案報告,通報各單位同仁知悉。
(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。	A. 修訂本處媒體報導、採訪及反應機制,並導入「媒體監看通報」LINE群組以快速通報,且制定媒體反應權責劃分、媒體報導反應流程、媒體採訪反應流程等標準作業程序。	賡續辦理	總務課 處屬各單位	以期新聞媒體突發狀況發生時得有效迅速且正確回應。
		B. 與各大媒體保持良好互動關係,隨時建立良好溝通管道。	賡續辦理	處屬各單位	建置回應新聞媒體之機制,快速且正確回應新聞輿論,使社會大眾瞭解正確資訊。
		C. 蒐集報紙及電子媒體有關輿情反映及路政建議,指派專人專案列管或由有關單位妥適研處。	賡續辦理	總務課 處屬各單位	隨時蒐集輿情並迅速處理回應,建立全天候輿情蒐報機制,迅速確實反映有關政府施政作為,快速正確回應媒體資訊,形塑政府正面形象,提升政府政策傳播功

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
					能，擴大政府整體文宣效益。
	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。	A. 本處設有電子信箱及處長信箱，方便民眾提出建議或反映意見，似鈞局轉交隨時有專人辦理收發即時交辦相關課室處理。 B. 『暢通申訴管道、重視民眾權益』，為處理 ETC 欠費違規申訴業務重要之核心目標，為能迅速接收及回應民眾抱怨，ETC 申訴電話除由專人接聽外，也自行開發『申訴電話管理系统』，將民眾申訴類型輸入系統做統計分析，可針對分析結果加強人員的教育訓練，並提供 ETC 主題宣導的方向。	賡續辦理 賡續辦理	處屬各單位 收費業務小組	迅速辦理上級機關交辦用路人陳訴情資，並適時回復相關人員。 1. 應可降低申訴案產生及民眾的抱怨。 2. 可改變同仁對民眾抱怨的恐懼心理，強化與民眾間溝通技巧。 3. 有系統化及效率化的處理民眾抱怨。 4. 在原有的管理系统基礎上進一步提升管理。 5. 抱怨內容可作為機關服務持續改善的機會，並提升機關的服務形象。
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。	加強 1968 客服專線及服務區之服務台專業知識等教育訓練，並加強考核，以最快速的時間解決民眾問題，以爭取效率及效果之行政效能。	賡續辦理	總務課 交控中心	減化作業程序，提升服務效能。

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
	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。	於本處內網建置高速公路常見問題專區，提供客服人員參考，提升回應處理時效性及正確性。	賡續辦理	處屬各單位	提供用路人、民眾快速又便捷之查詢管道。
	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。	提供「大甲文物陳列室」、「檔案應用」線上申請，以簡化作流程，縮短處理時間。	賡續辦理	處屬各單位	提供多元申辦方式，提高服務效能。
(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。	A. 提供多元案件查詢管道(含電話、機關網頁、現場、QR 掃描器及其他查詢方式)。 B. 機關受理案件後，提供申請人收件確認訊息，超過標準作業時間，主動告知申請人，逾期原由及當前處理進度服務。	賡續辦理 賡續辦理	處屬各單位 處屬各單位	藉由網路公開查詢機制，方便民眾查詢案件處理情形即迅速掌握聯絡窗口。 以達服務作業透明公開、友善回應。
	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。	A. 藉由本處交控中心與台中市政府之 eTag 建立，共同將行車時間資訊，利用 CMS、RGS 發佈。 B. 透過遠通公司利用網路提升高速公路電子收費系統便利服務。並不定期查閱相關網站進程序流程測試，並依測試結果及用路人反映，適度反映該公司改善相關服務。	賡續辦理 賡續辦理	交控中心 收費業務小組(高公局)	減少交通壅塞。 提高用路人服務滿意度。

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
(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。	A. 推動跨單位、跨機關資訊資源共享，加強至警察廣播電台提供相關交通安全資訊。 B. 配合高公局 e-Tag、ETC 申辦期間，服務區積極協調並提供輔導申辦及收件服務。	賡續辦理 賡續辦理	交管小組 總務課 (五服務區)	讓民眾更能瞭解交通安全等相關資訊。 有效運用他機關服務場所，提供用路人、民眾選擇較近服務地點辦理 e-Tag、ETC。
	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。	增設置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享，加強交通控制、路況資訊、警察廣播電台等跨機關資訊共享。	賡續辦理	工務課 交管小組 交控中心	利用電腦軟硬體設備，運用其他機關資訊，有效縮短資訊取得時間、減少公文書量。
(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。	A. 關注社經發展之休閒旅遊，在南投縣政府完成「清境高空觀景步道」設置及開放前，為避免大量遊客湧入台 14 線造成車流回堵至國道 6 號主線及大量車流回程時在國 6 霧峰系統造成回堵情形，研擬設置牌面告知用路人及引導車流行經替代道路。	賡續辦理	交管小組	避免大量車流造成國道 6 號回堵情形，減少用路人塞車時間，並提升國道服務效能。
		B. 研擬減少載重車輛連續過磅策略，以一次過磅方案取代。	賡續辦理	交管小組	以期縮短事故影響行車交通時間，達救人如救急及縮短事故處理時效。

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益	
	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。	甄選拖救廠商辦理車輛拖救服務，於用路人有拖救需求時，請國道公路警察隊協助指揮路況及拖吊處理。	賡續辦理	交管小組各工務段	迅速協助用路人所需，節省拖救等待時間，避免造成二次事故，工務段並派車接駁民眾。	
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。	賡續辦理	工務課	使身障人士操作網站便利無障礙，強化本處親和力。	
		2. 完善無障礙空間及措施，滿足特殊或弱勢族群使用需求。	A. 建置無障礙空間，提供殘障車位、無障礙廁所等措施供使用。 B. 推動服務區夜間婦女專用停車位措施，並安排保全定時巡檢。	賡續辦理 賡續辦理	總務課 (五服務區) 各工務段 總務課 (五服務區) 各工務段	維護使用者之權益，給予生活的便利。 維護婦女夜間停車權益，提高停車安全性，避免事故發生。
	(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。	運用網路提供高速公路線上查詢、申辦及程序下載服務，配合高速公路服務區建置及定期檢視維護網路服務站。	賡續辦理	處屬各單位	讓民眾瞭解高公局業務執掌，最新消息等服務機制。
		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。	為提供全民更安全與平坦的高速公路行車環境，建置國道路面狀況通報系統—「高速公路路面提升服務網」。	賡續辦理	工務課各工務段	藉由民眾共同參與，隨時通報高速公路路面狀況，即時轉請相關單位查處，並於查處後儘速回報處理結果或處理情形。

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
(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。	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。	服務區「國道資訊補給站」之維運：專區內擺置宣導電視、交通安全宣導摺頁、網際網路資訊查詢系統、路況查詢系統、多媒體查詢系統、1968 高速公路路況報導專線、機智問答機等設備，供旅客操作查詢使用。	賡續辦理	總務課 (五服務區)	多元資料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。	建置無線上網熱點依規定開放 I taiwan、Wi-Fi，提供無線上網服務。	賡續辦理	工務課 總務課 (五服務區)	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」(Open Document Format, ODF)；非可編輯者，應包含「開放文檔格式」(ODF)。	主動公開相關資訊於機關網頁。並包含「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」(Open Document Format, ODF)；非可編輯者，採用 PDF 文書格式，並即時更新。	賡續辦理	工務課	為用路人提供高公局最新且正確之資訊。不出門能辦大小事/善用資訊科技，持續創新多元無誤管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。
	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。	A. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。 B. 定期檢視各業務單位更新網頁狀況並統計更新數量陳核；不定期檢測網頁連結，檢視定期更新規定外，更著重資料內容檢測正確情形。	隨時檢閱	工務課 處屬各單位	充實服務資訊網頁之內容正確性與周知度。落實網頁連結正確性。

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
	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。	於機關網頁公開服務措施、機關文宣品(如宣導手冊、服務白皮書)及出版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。	隨時檢閱	工務課處屬各單位	充實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。	簡化電子民意信箱操作方式,運用留言板、網路投票、民意調查、評分機制、Web 2.0 電子參與(如Facebook、YouTube等社群網路),定期與民眾互動及回應,以提高民眾參與度。	賡續辦理	處屬各單位	提供民眾方便且友善之溝通環境,增進與民眾之溝通與瞭解,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。	智慧化運輸管理,充實國道即時路況資訊,提供民眾上網及應用 APP 查詢。	賡續辦理	交控中心	提供用路人便捷、快速、順暢完整路網資訊
(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。	A. 不定期訪查用路人,瞭解其對高速公路興革之意見及服務滿意度,針對用路人需求,改進業務措施及調整為民服務工作範圍。 B. 定期邀請承包商及經營廠商召開座談會、說明會或業務檢討會。	賡續辦理	總務課政風室	提升公務行銷之廣度及深度,增進民眾對本處業務之認識,並建立雙向溝通,利用網路無遠弗屆、即時之特性,擴大政府整體文宣效益。
			賡續辦理	總務課(五服務區)政風室工務課	為共同維護高速公路服務品質,與承包商及經營廠商溝通協調,共創合作關係。

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
	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。	導入「公文線上簽核及檔案管理整合系統」，以簡化紙本作業流程，及提升行政效率。	賡續辦理	工務課 (資訊室) 總務課	導入「公文線上簽核及檔案管理整合系統」，以簡化紙本作業流程，及提升行政效率。
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。	A. 高公局與中日本高速公路株式會社互訪交流，彼此交換經營理念，並在美食及特色農土特產方面進一步合作推廣。 B. 邀請產、官、學術專家演講座談，擷取經驗。	賡續辦理 賡續辦理	總務課 (五服務區) 處屬各單位	藉由互訪交流，吸取國外經驗，在經營及為民服務方面將有所助益。 藉由產、官、學術專業知識及最新潮流，重新思考及改進現有制度。
(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本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。	本處轄屬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使用。 配合行政院研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索服務」規範，增設本處網頁資訊分類檢索程式，提供便捷友善的操作方式及資訊檢索服務。	賡續辦理 賡續辦理	處屬各單位 工務課	俾利單一窗口全功能。 提供用路人、民眾方便之資訊分類檢索，幫助用路人、民眾迅速搜尋資料。
(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。	利用異業合作結合民俗慶典活動及服務區經營廠商辦理之各項公益活動，舉辦交通安全教育與各項宣導。	賡續辦理	總務課 (五服務區) 政風室 交管小組	運用警察廣播電台、平面媒體、服務區廠商辦理公益活動之人潮，順勢宣導路政，節省經費、人力，並適時傳遞高速公路相關訊息。

實施要項	執行策略及方法	執行辦法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
	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。	A. 有效使用生態工法及相關保護作為如生物廊道、動植物防護網等；積極辦理復育、培育原生植物種。並辦理國道之生態導覽，發揮生態教育之擴展。 B. 配合辦理高速公路拖救車業者之車輛及服務人員作業督導稽查、換證等工作。	賡續辦理 賡續辦理	工務課各工務段 交管小組	落實生物多樣性保育及永續發展，達到人車與動植物和諧共存及國道永續發展之目標。 提升業者專業化服務。
(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。	於服務區設置漂書站及駕駛人休息室，推動書香社會，鼓勵駕駛人充分休息，減少疲勞駕駛發生。	賡續辦理	總務課(五服務區)	增加服務項目，體貼用路人，進而提升為民服務品質。
	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。	2. 服務項目持續推行，定期調查服務措施的使用情形，並運用跑馬燈、LED 電子看板刊登政策宣導，以持續服務成效。	賡續辦理	總務課(五服務區)	使用路人瞭解高速公路推行政策及相關作為。

陸、實施步驟

- 一、依據「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」，就本處業務特性及服務性質訂定執行辦法，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、本執行辦法由本處及所屬各單位執行，並依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行辦法；辦法內容，應述明具體推動作法、完成期限、預期效益等。執行辦法應為實務性、方法性的執行內容。
- 三、本執行辦法，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、績效評核

- 一、為落實服務績效評估，本處另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，辦理為民服務不定期考核，針對考核缺失，隨時輔導改進，並保存完整紀錄備查；為民服務不定期考核工作計畫由總務課另為訂定。
- 二、辦法執行期間，本處提升服務品質工作小組，除配合交通部至處屬各單位實地查證外，亦將至處屬各單位實地瞭解本辦法推動及執行情形。

捌、本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。