

交通部國道高速公路局北區工程處

106 年度提升服務品質執行辦法

中華民國 106 年 6 月 22 日

北總字第 1061760712 號函定

壹、依據：

高公局 106 年 5 月 10 日秘字第 1062460603 號函送之「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」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，隨時滾進檢討與修正。

肆、執行單位：本處內、外各單位（含交控中心、坪控中心、5 工務段及 4 服務區）

伍、策略與方法：

實施要領	執行計畫	完成期限	承(協)辦單位	執行辦法
------	------	------	---------	------

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。	<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>	106.12.31	各單位	<p>1. 網站提供各項申辦業務作業標準程序，方便用路人迅速查詢，讓社會大眾知悉服務措施、服務標準等服務資訊。</p> <p>2. 建立重點服務服務措施、標準及流程等各項資訊，縮短各單位處理時間。</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>	106.12.31	各單位	<p>1. 建立完整之作業程序及考核制度，監督各項工作的達成，落實工作項目，確保施工品質。</p> <p>2. 每月會議列管各課室之重點工程及工作項目，適時檢討改進。</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>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。</p>	106.12.31	各單位	<p>1. 網站及 1968 提供本處各項服務之查詢管道，迅速便利用路人了解程序。</p> <p>2. 刊登申請交控／坪控中心參觀、CCTV 影像…等服務項目之標準作業程序，供民眾參詢。</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。	106.12.31	總務課 收費小組 交控中心 坪控中心 服務區	1. 加強人民陳情案、ETC 申訴及其他服務作業流程電子化，簡化不必要之作業流程，迅速處理及解決用路人疑惑及建議事項，提升政府部門執行效率。 2. 透過電子化作業，增加人民陳情案、ETC 申訴及參觀申請作業之網路進度查詢功能，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。	106.12.31	交控中心 服務區 收費小組	主動協助用路人順利申辦及諮詢國道業務，提升現場服務人員及客服人員禮貌態度，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。	106.12.31	各單位	辦理多場教育訓練，並透過知識分享平台分享最新資訊，增加同仁專業能力，減少人民陳情事件，進而提升服務品質。
	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。	106.12.31	各單位	不定期邀請專門委員檢討服務場所各項無障礙措施，並針對未來高齡化社會，全面改善服務區服務設施友善度。

<p>(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。</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>	106.12.31	各單位	<p>1.成立推動稽核小組，每年定時檢討服務場所環境、檢查現有設施，適時更新以突破現狀，並持續精進服務品質。</p> <p>2.持續推動「知識分享訓練計畫」，以加強專業技能及學識，提升服務理念與專業能力。</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>	106.12.31	機料課 交控中心 坪控中心	透過智慧運輸系統再提升及流程檢討，以縮短事故處理時間，並提供國道故障／事故車輛旅客載運服務，保障旅客安全。
<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>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。</p>	106.12.31	各單位	<p>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，建立民間團體及機關互動機制。</p> <p>2.不定時與警廣電台連線，播報路況資訊，讓用路人掌握交通狀況，紓解交通壅塞情形，達成快捷、安全之路網服務。</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。	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。	106.12.31	各單位	1.善用大眾媒體宣導，加強各項政策宣導，維護用路人知的權利，俾利政策推行。 2.運用網站、FB、YouTube、1968APP、現場活動等多元方式，宣導政策及加強民眾與政府之雙向溝通。
	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。	106.12.31	服務區 交控中心 總務課	藉由服務區服務台、人民陳情單、局長信箱、1968電話、網站、APP等之建置，強化用路人對於政府各項交通宣導、資訊公開檔案運用及服務區等創意服務之正面了解及反饋。
(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。	106.12.31	各單位	1.每年2次服務區滿意度調查，以及每年1次用路人滿意度調查，藉以了解民眾對高速公路設施滿意程度，並據以檢討改善。 2.每年辦理2次服務區神秘客調查，深入檢討服務不足之處並確實改善，以提升現場服務品質。
	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。	106.12.31	服務區 總務課	預定辦理1次，以了解內部顧客之需求及滿意程度，作為內部改善參考，以順利推動服務工作。

(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。	106.12.31	各單位	暢通民眾建言管道，依據本處「媒體報導反應機制」立即因應改進服務缺失，並提供媒體後續追蹤處理，確實回應民眾，以化解民怨。
	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。	106.12.31	各單位	e化申訴管道，並依據本處「處理人民陳情案件作業要點」，協助用路人解決各項高速公路業務疑難問題，以促進政府與民眾之和諧。
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。	106.12.31	交控中心服務區	建立各重點服務項目之 Q&A，並提供客服人員參考，每年辦理不同教育訓練，以提升專業度，有效處理人民陳情案件。 每年定期彙整民眾反映及申訴問題，檢討分析及研擬改進建議，更新 FAQ 予第一線服務人員，提升問題處理時效性及正確性。

	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。	106.12.31	總務課 收費小組	透過網路申請加速參訪業務處理速，簡化申辦程序及減少公文書量。
(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。	106.12.31	總務課 收費小組	針對人民陳情案件及ETC申訴案件，建立多元溝通管道，並提供網路查詢機制，主動公開案件承辦資訊，有效解決民眾抱怨之問題。
	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。	106.12.31	收費小組	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。
(四) 關注社會發展新趨勢，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。	106.12.31	各單位	積極檢討修訂作業流程，每年依據「交通部臺灣區國道高速公路局創新提案制度實施計畫」，提出創新提案計畫參與競賽，以持續創新、突破現狀。
	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。	106.12.31	各單位	持續與公益團體、廠商合作，融入民間創意及活力，辦理各種節慶或公益活動，以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。	<p>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。</p>	106.12.31	資訊小組	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>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>	106.12.31	各單位	委託專門委員不定期檢視服務場所之無障礙空間及措施，並因應高齡化社會，參考國內外相關資訊，提升硬體及軟體設施友善度。
(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>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。</p>	106.12.31	各單位 資訊小組	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。
	<p>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。</p>	106.12.31	資訊小組 工務課	<p>1. 增加網站通報、回應等各項服務之功能，豐富資訊內容，強化政府及民眾互動機制，提供網路友善服務。</p> <p>2. 藉由跨機關的協同合作，解決跨單位及跨政府之間資訊整合問題、提供更親民的使用者資訊，以提高路況資訊效能。</p>

<p>(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。</p>	<p>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。</p>	106.12.31	服務區 交控中心	<p>1.更新路況查詢機等多元化電子設備，供民眾操作查詢使用，整合政府資訊，並擴大便民服務範圍。</p> <p>2.與觀光局合作於服務區建置「借問站」，透過服務手冊、電子摺頁、網頁資料建置等項目，提供觀光資訊服務。</p>
	<p>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。</p>	106.12.31	服務區 資訊小組	不定期檢查無線上網熱點，確認無線上網服務不斷線，滿足民眾外出活動或洽公等候的連網需求。
<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>	<p>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)。</p>	106.12.31	各單位 資訊小組	不定期更新公開資訊，確保提供開放文檔格式，並隨時充實第一線服務據點之網頁內容，提供為民服務資訊。
	<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>	106.12.31	各單位 資訊小組	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，為用路人提供本處最新且正確資訊。

	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。	106.12.31	各單位 資訊小組	1.依高公局規定，定期或不定期確實檢視公開資訊並即時更新，以維持正確性。 2.充實服務據點之網頁內容，連結政府網站便於民眾查詢相關資料。 3.專人管理網頁更新狀況，排除錯誤、過期之無效資訊，提供正確即時之為民服務資訊。
(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。	106.12.31	各單位 資訊小組	提供民眾網站、APP 等方便且有善之溝通環境，更增加了解民眾之想法，達成政策溝通之目標。
	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。	106.12.31	各單位 資訊小組	增加網站及 APP 服務功能，主動提供資訊，強化政府及民眾互動管道，豐富服務內容，促進雙方交流，推動政策行銷。
(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。	106.12.31	各單位	1.建立完整之作業程序及考核制度，監督各項工作的達成，落實工作項目，確保施工品質。 2. 落實服務空間及設施機能之外，透過未來科技及技術引入，使整體服務達更完善境界，提供從好到更好的服務功能。

	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。	106.12.31	交控中心	借由行政e化、流程簡化，提升行政效率，增加創新服務思維。
五、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。	1.參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。	106.12.31	各單位	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。
 (二) 善用法規調適、資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。	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。	106.12.31 106.05.31	各單位 資訊小組	透過各項表格簡化及申請e化，減少民眾申辦時間。 除符合規範外，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。
 (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。	106.12.31 106.12.31	各單位 服務區	運用橫向聯繫，配合各地方政府的活動合作，如新北市天燈節、宜蘭綠色博覽會、增加社會資源，讓公共服務事務更添在地化、特色化。 與當地政府及民間單位合作，融入在地文化及活力，增加創新服務思維，創造在地加值服務之潛力。

<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. 規劃服務項目前，進行可行性分析評估，以茲考量所需經費及成本效益。</p>	106.12.31	各單位	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>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>	106.12.31	服務區 交控中心 坪控中心	定期調查收集資訊，分析服務推行成果，並透過跑馬燈、LED 電子看板等設備運用，加強政策宣傳效果。

陸、實施步驟

- 一、本處依據「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執行計畫、完成期限、執行辦法等，擬定推動重點或推動的階段性工作，依限完成並應有紀錄備查，各項作法應具實務性、方法性。

柒、績效評核：

- 一、為落實服務績效評估，本處於 106 年度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，高公局暨本處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，亦將至實地瞭解本計畫推動及執行情形。
- 四、本處得依執行辦理情形，就考核結果辦理獎懲。
- 五、本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。