

交通部高速公路局中區養護工程分局 109 年提升服務品質執行要點

中華民國 109 年 4 月 8 日中秘字第 1090016490 號函訂定

壹、依據：交通部高速公路局 109 年 3 月 23 日秘字第 1092460300 號函頒之「交通部高速公路局 109 年提升服務品質執行計畫」。

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：109 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，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：本分局各單位（含泰安服務區、西螺服務區、西湖服務區、清水服務區及南投服務區）。

伍、策略與方法：

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 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，並適時檢討改進流程與作業方式。 | (1)建置人民陳情案件管理系統，以智慧科技執行查詢、稽催、統計及列表等管理功能管制作業，提升公文處理時效及品質。 | 109.12.31 | 各單位 | 提升為民服務品質，以有效處理人民陳情案件。 |
| | | (2)全功能櫃檯標示服務時間、服務項目及服務人員，便利民眾洽公，或以走動式、客製化方式提供服務。 | 109.12.31 | 業務科服務區 | 公開服務流程，適時解決民眾疑慮。 |
| | 2. 建立內部稽核制度，督導作業程 | (1)建立完整作業程序及督導考核制度， | 109.12.31 | 各單位 | 運用督導考核機制，落實以人為 |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|--|---|--|-------------------------------------|----------------------|--|
| | 序及內容，適時檢討改進流程與作業方式。 | 以檢視各項服務措施和服務品質，有效落實為民服務工作。 (2)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。 | 109.12.31 | 業務科 服務區 | 導向之服務理念，藉以提供優質服務和品質。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高公局及本分局網站，以利民眾瞭解案件處理程序及流程。 | (1) 為利民眾瞭解和使用，以多元平台(如網站、1968等)提供本分局各項服務之查詢。 (2)訂定「檔案申請作業要點」，詳細說明應用注意事項、查詢方式及管道流程。 (3)建置「檔案應用專區主題網」，提供線上申請檔案應用，並隨時更新相關法規及各式應用表格供民眾下載運用。 | 109.12.31 | 各單位 | 提供民眾迅速便捷的查詢和應用管道；及推廣檔案應用價值和提升服務傳遞便捷度。 |
| | 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。 | (1)連結局長信箱及建置首長信箱之聯絡和申訴管道。 (2)刊登參訪申請、CCTV調閱服務流程之查詢管道。 (3)精進人民陳情案、ETC申訴、參訪及其他服務作業流程e化，以提升服務流程透明度及執行效率，簡化作業。 | 109.12.31 109.12.31 109.12.31 | 機料及保養場 各單位 各單位 | 與時俱進，掌握民眾之興革建議。 適時更新申請、CCTV調閱等流程和資訊。 重視「人與人之間的關係」，提供便民利民的服務措施，建立和提升機關為民服務形象。 |
| (三)注重服務人 | 1. 加強 1968 客服 | (1)辦理 1968 客服專線 | 109.12.31 | 中區交控 | 藉專業訓練，優 |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|--|--|---|-----------------------------------|---------------------------------------|---|
| <p>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>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>和服務人員之專業能力、服務禮儀訓練，使其熟習諮詢業務。</p> <p>(2) 選派具服務熱忱且嫻熟業務人員，確保服務品質。</p> <p>(3) 有鑒於電話洽公之普遍，採不定期抽辦電話禮貌測試，以持續優化電話禮貌和服務品質。</p> | <p>109.12.31</p> <p>109.12.31</p> | <p>中心業務科服務區</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> | <p>化各業務服務品質，展現專業和優質的服務形象。</p> <p>主動協助申辦業務，強化導引和服務諮詢職能。</p> <p>電話禮貌係為民服務第一線工作且代表機關形象，藉抽查測試以優化服務品質。</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>(1) 辦理各項教育訓練、政策宣導或講習會，及藉知識分享平台分享最新資訊，以增進同仁專業知能、新創思維與作法。</p> <p>(2) 鼓勵員工參與多元學習，強化服務專業知能和技術，並取得證照。</p> | <p>109.12.31</p> <p>109.12.31</p> | <p>各單位</p> <p>各單位</p> | <p>增進同仁對法令和政策之瞭解，提供專業知識服務予用路人，以提升整體服務品質和滿意度</p> <p>激發同仁潛能和專業能力，開拓全方位為民服務職能並與國際接軌。</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> | <p>(1) 藉行動式管理和服務了解民眾需求，佐以科技人文適時調整服務設計、設施和動線，營造簡潔、舒適、明亮、友善的無障礙服務和休憩環境。</p> <p>(2) 推動主題特色的服務和環境；更新服務場所、老舊設備並綠美化環境。</p> | <p>109.12.31</p> <p>109.12.31</p> | <p>各單位</p> <p>各單位</p> | <p>「以人為本」、「人之老幼」、「將心比心」之觀念，提供貼心、放心、用心、耐心、安心及誠心的感動服務。</p> <p>提供民眾親近主題文化的契機，使其感受良好的服務，進而增加使用吸引力和黏</p> |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|--|---|--|-----------|-------------------------|------------------------------------|
| | | | | | 著度，提高消費。 |
| (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。 | 成立「服務品質工作小組」，串聯政府服務與民眾需求，持續精進本分局整體服務品質績效，並推動及建構智慧政府的治理策略。 | 109.12.31 | 各單位 | 掌握時勢敏感度，以宏觀思維，在機關服務輸送過程，致力優化決策品質。 |
| | 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。 | 利用 ITS 智慧型運輸系統再提升及流程再造，以統一派遣事故處理系統，縮短事故處理時間，提供國道故障/事故車輛旅客載運服務，保障用路人行車安全。 | 109.12.31 | 交通管理科 中區交控中心 各工務段 | 縮短事故處理時間。 |
| 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。 | 建構智慧政府公私協力治理模式，以 OT 及 ROT 案方式委託民間企業管理方式，減少政府財政支出，提供民眾需求的服務。 | 109.12.31 | 業務科 服務區 | 「與民同行」互助合作。締造政府、企業與民眾「三贏」而共利、共榮局面。 |
| (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。 | (1)運用科學傳播、大眾媒體、行動媒體、多媒體、廣播電臺、CMS、LED、新聞稿等方式或管道，宣導法令、政策、業務訊息或服務措施，強化機關服務形象。 | 109.12.31 | 各單位 | 讓民眾及用路人瞭解高速公路相關法令、政策、業務訊息或服務措施。 |
| | | (2)提供服務區「友善國 | 109.12.31 | 業務科 | 民眾透過下載 |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|--|--|---|-----------|------------|---|
| | | 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。 | | 服務區 | 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。 | (1)配合高公局網站、局長信箱、服務區服務台、人民陳情單、1968電話及App等建置多元溝通協調管道，形塑「服務導向」之互助交流，進而形成良性循環。 (2)蒐集需求和新創建言，規劃並滿足多元需求，提升施政效能及服務品質。 | 109.12.31 | 各單位 | 多元參與，服務躍進。重視民眾之建言和陳情，展現以客為尊之服務理念，進而形成政府機關與民眾間互助的良性循環。 服務品質是創造價值與顧客滿意的關鍵。 |
| (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。 | 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。 | 以「人本交通」為目標，與民交流，朝建構安全、效率、品質、綠色的施政主軸邁進。辦理民眾滿意度調查，提供結果、建議和意見予有關單位進行相關研究和剖析，採取因應對策，以躍升服務作為。 | 109.12.31 | 各單位 | 滿意度調查對於提升服務品質和組織發展至關重要。以實務為基礎，參考調查結果和建言為改進方案，採取適宜作法和策略。 |
| | 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。 | 辦理員工滿意度調查，了解行政施政效益及傾聽員工聲音。另不定時舉辦「與分局長有約」座談會，蒐集同仁建言，建立互知互信互助的關懷環境，進而提升整體服務。 | 109.12.31 | 秘書室 人事室 | 「滿意的員工，創造滿意的服務！」。期冀透過傾聽和溝通，讓施政措施和服務工作推展更臻完善，增進整體服務品質。 |
| (四)傾聽民眾意 | 1. 建立新聞媒體及 | (1)制訂媒體採訪和回 | 109.12.31 | 各單位 | 有鑑於大眾傳播 |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|--------------------------------|---|--|-----------|--------|--|
| 見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 報章輿論快速回應機制及標準作業程序，面臨突發狀況時，能迅速且正確回應新聞媒體機制。 | 應機制及權責分工等作業流程及程序；並導入媒體監看群組，俾快速即時的傳遞通報和回應訊息。 | | (秘書室) | 媒體日趨多元化，期遇突發狀況時，能有效、迅速且正確的即時通報及回應。 |
| | | (2) 與大眾傳播媒體間建立友善的溝通管道，保持良好的互動關係。 | 109.12.31 | 各單位 | 適應媒體需求，致力機關與媒體的互動或滿足。 |
| | | (3) 指定專人蒐集及列管大眾傳播媒體之輿情反映及路政建議訊息，或依據問題移請相關單位妥適研處。 | 109.12.31 | 各單位 | 快速、精確地回應新聞和輿論，讓社會大眾瞭解正確資訊，形塑政府機關正面形象，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。 | | (1)重視民眾之建議和陳情，設置本分局電子信箱、首長信箱、人民陳情管道，迅速處理建議、意見或問題，展現以人為本的服務理念。 | 109.12.31 | 各單位 | 「安心守護、貼心服務」。迅速辦理用路人或民眾陳訴情資，並儘速回覆相關人員。 |
| | | (2) e 化申訴管道或改以電子檔取代，及依據本分局「處理人民陳情案件作業要點」，協作用路人或民眾解決各項路政業務疑難問題。 | 109.12.31 | 各單位 | 促進政府與民眾之和諧，體現暢通申訴管道，並重視和維護民眾權益，縮短處理時效，提升服務效能。 |
| | | (3)於本分局網站提供「國道高速公路局ETC 罰單申訴案件陳述書」電子檔供民眾下載運用。 | 109.12.31 | 業務科 | 在原有的管理系統基礎上，有系統化及效率化的處理民眾申訴或陳情案件。 |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|--|---|--|-----------|----------------------|----------------------------------|
| 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。 | 施予 1968 客服專線、服務區之服務台人員各項專業教育訓練，透過服務考核或建立各式重點服務項目之 Q&A，以熟悉並強化作業技能，並迅速、正確、有效地處理民眾問題。 | 109.12.31 | 中區交控中心 業務科 服務區 | 厚實專業技能，減化作業程序，提升服務效能。 |
| | 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。 | 於本分局網站建置高速公路常見問題專區，提供客服人員參考，俾利即時提供專業且正確的服務資訊，進而提升為民服務品質及滿意度。 | 109.12.31 | 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」、「申訴案件」等線上申請或申報，並簡化流程，促進申辦效能。 | 109.12.31 | 各單位 | 提供多元申辦方式，提升服務效能。 |
| (二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民 | 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 | (1)提供多元且易懂、易操作的案件查詢管道，如電話、網路、現場、QR 掃描器及其他科學方式，便 | 109.12.31 | 各單位 | 運用智慧科技建置查詢管道並簡化程序，便利民眾掌握查詢進度和資訊。 |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|---|---|--|--------------------------------|---|---|
| 眾使用意願。 | 利民眾掌握案件處理情形。 | 利民眾及滿足需求。 (2)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，逾期原因及當前處理進度服務。 | 109.12.31 | 各單位 | 以主動式創新服務，推展作業資訊公開化及作業透明化。 |
| | 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。 | (1)與地方政府或他機關攜手合作建立便利性系統，如 eTag。並以 CMS、RGS 等發布行車時間資訊。 (2)運用智慧科技，精進及改善電子收費系統。另廣納用路人建議，且針對系統不定期更新和除錯，俾收效用。 | 109.12.31 109.12.31 | 中區交控中心 業務科 | 多方合作，及時提供用路人及民眾行車資訊，減少和避讓交通壅塞。 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. 加強機關間互動，及服務業務資源分享，提供民眾更為便捷的資訊服務。 | (1)不定期舉辦機關參訪或組織學習，強化互動學習及資源共享，提高核心競爭力。 | 109.12.31 | 各單位 | 建立「見賢思齊」之良性學習循環機制，激發追求卓越表現的企圖心。 |
| | | (2)與警察廣播電臺合作，適時提供交通安全資訊及措施。 | 109.12.31 | 交通管理科 | 讓民眾更能瞭解交通安全等相關資訊。 |
| | (3)有效運用服務場所，積極協調和提供輔導申辦及收件服務。 | 109.12.31 | 業務科 服務區 | 建立便利民眾申辦業務，提供就近服務措施。 | |
| 2. 建置及維運高速公路交通資訊交換平台，提供交通控制系統蒐集之交通資訊，透過資訊交換平台提供 | 增設置跨機關資訊整合平臺，提升政府資訊資源共享，加強交通控制、路況資訊、警察廣播電臺等跨機關資訊共享。 | 109.12.31 | 機料及保養場 工務科 交通管理科 中區交控 | 利用智慧科技軟體設備或與其他機關交流合作、溝通協調，共享資訊和資源，縮短資訊取得時 | |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|---|---|--|-----------|------------|--|
| | 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。 | | | 中心 各工務段 | 間，精進疏運效率，產出優質服務。 |
| (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。 | 檢視現行作業模式，鼓勵研擬各項創新或興革意見，發揮創意，突破或落實創新的服務遞送、改造行政流程及促進開源節流。 | 109.12.31 | 各單位 | 提升行政效率和效益，精進為民服務品質 |
| | 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。 | 透過委辦、公益團體或其他企業合作，擴大民間參與公共事務、節慶或公益活動，提供優質的公共服務，善盡社會責任。 | 109.12.31 | 各單位 | 「與民同行」推動建設及服務。藉由民間的力量達成公務的執行，以節省成本的支出，增進公共服務的效率。 |
| 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 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。 | 為賦予網站擁有更好的操作機能，讓使用者能便利、順暢且無障礙的操作網站，本分局積極檢視和建置無障礙網站，並通過無障礙檢測，取得認證標章 | 109.12.31 | 機料及保養場 | 讓每個網路使用者都可方便且無障礙的操作網站，突顯本分局網站的友善性和可及性。 |
| | 2. 完善無障礙空間及措施，滿足特殊或弱勢族群使用需求。 | 建置並完善無障礙空間、無障礙廁所、身心障礙者停車位及婦幼停車位等設施，且安排保全或人員巡檢，避免事故發生。 | 109.12.31 | 各單位 | 維護使用者之權益，給予生活的便利、保障和保護。 |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|--|--|--|-----------|-------------------------------|---------------------------------------|
| (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。 | 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。 | 109.12.31 | 各單位 | 讓民眾瞭解高公局業務執掌，最新消息等服務機制。 |
| (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。 | 以多元化電子設備或管道，擴大大便服務範圍，提供民眾不受時空限制，輕鬆搜尋及接收即時資訊。 | 109.12.31 | 中區交控中心 交通管理科 業務科 服務區 | 整合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。 | 「資訊隨身化、便利走天下」。建置無線上網熱點，如 iTaiwan、Wi-Fi 等，方便民眾上網查閱資訊。 | 109.12.31 | 機料及保養場 業務科 服務區 | 滿足用路人、民眾外出活動、行旅、洽公等候的網路需求。 |
| 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)。 | 主動公開相關資訊於機關網站。對外提供之資訊文件包含「開放文檔格式」(Open Document Format, ODF)及非可編輯的 PDF 文書格式，且即時更新。 | 109.12.31 | 各單位 (機料及保養場) | 以多元格式，適時提供已定案、可公開的業務資料，滿足「知」的需求或訊息交流。 |
| | 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 | (1) 訂定及執行網站(頁)資料定期或不定期更新規定(含標準作業程 | 隨時檢閱 | 各單位 機料及保養場 | 充實並落實服務資訊、網頁內容正確性與周知度。 |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|--|---|--|-----------|-----------------|--|
| | 料。 | 序) (2)定期滾動盤點或檢視各業務單位網頁更新狀態；且不定期檢測網頁連結、業務規定等，俾提供正確資訊及更正。 | | | |
| | 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 | 機料及保養場各單位 | 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。 | 導入智慧科技，簡化電子民意信箱操作方式。運用留言版、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。 | 109.12.31 | 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。 | 109.12.31 | 中區交控中心 交通管理科 | 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 | 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 | (1) 訪查民眾對國道路政或業務等興革之建議或需求，融入跨域服務流程或措施，重新規劃設計 | 109.12.31 | 各單位 | 建立雙向溝通機制，擴大公共服務的廣度及深度，增進民眾對國道業務之熟識 |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|--|---|---|-----------|--------|--|
| 作業，聚焦核心業務，推動服務創新。 | 計有創意之增值服務，加強為民服務，符合民眾之需求。 | 具創意之增值型服務，形塑願景之治理模式。 (2)邀請承包商及經營廠商召開座談會、說明會或業務檢討會。 | | | 及認同感，進而提升服務品質及支持度。 |
| | 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e化，優化作業流程和環境，進而提升服務效率和滿意度，達省時省力省錢及行政再造之效。並助於紓緩同仁工作負荷、工作壓力。 | 109.12.31 | 各單位 | 透過e化系統讓作業流程更具迅速性、方便性、簡單化、人性化、提升效率、降低成本及維持品質。 |
| 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。 | 因應社會變遷與需求，參考和觀摩國內外主題、優勢服務或產業政策，與產官學之間專業合作，勾勒願景、制定策略並採取行動，讓永續發展賦予創新價值，共創共生共榮的未來。 | 109.12.31 | 各單位 | 藉由互訪交流，汲取國外經驗，傳遞並提升服務能量。 |
| (二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本分局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。 | 本分局轄屬各項參訪申請單、申訴表格簡化或e化。 | 109.12.31 | 各單位 | 推動單一窗口全功能。 |
| | 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。 | 增設本分局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。 | 109.12.31 | 機料及保養場 | 提供用路人、民眾簡便的資訊分類檢索，迅速搜尋所需資料。 |
| (三)結合跨域整 | 1. 配合地方政府辦 | 運用橫向聯繫，結盟 | 109.12.31 | 各單位 | 融入在地文化及 |

| 實施要領 | 推動作法 | 執行策略與方法 | 完成期限 | 承/協辦單位 | 預期效益 |
|--|---|---|----------------------------|-----------------------------|--|
| 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。 | 理各項活動，並主動融合地方特色加強行銷。 | 大眾媒體、地方政府或廠商等，增加社會資源和管道，讓公共事物或政策宣導或舉辦更添在地化、特色化。 | | | 活力，增加創新服務思維，創造在地加值服務之潛力；或宣導及傳遞路政相關訊息。 |
| | 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。 | (1)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。 (2)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。 | 109.12.31 109.12.31 | 工務科各工務段 交通管理科 | 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。 | 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。 | 109.12.31 | 各單位 | 持續提升服務形象，擴展服務效能。 |
| | 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。 | 定期調查收集資訊，分析服務推行成果，運用跑馬燈、LED 電子看板等設備，刊登或加強政策宣導效果。 | 109.12.31 | 秘書室 中區交控中心 業務科 服務區 | 讓用路人或民眾了解推行政策及相關作為。 |

陸、實施步驟

- 一、本分局依據「交通部高速公路局 109 年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要點，並將執行計畫及執行要點主動公開於

機關網站及服務場所。

- 二、各單位依權責及本要點實施要領之執行策略及方法等，擬定階段性工作並依限完成。
- 三、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，本分局加強對所屬平時服務品質之測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，並保存紀錄。
- 二、本分局得依執行辦理情形，就考核結果辦理獎懲。
- 三、本執行要點如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。