

交通部高速公路局中區養護工程分局提升服務品質執行要點

中華民國111年4月15日中秘字第1112060219號函訂定

壹、依據：

交通部高速公路局111年3月18日秘字第1112460320號函訂頒之「交通部高速公路局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：

配合交通部高速公路局提升服務品質執行計畫推動，以年度為執行期程持續推動，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（業務科含各服務區）。

伍、策略與方法：

實施要領	推動作法	完成期限	預期效益	備註
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，建立之標準作業程序縮短回應時間，確保資訊正確性。	持續辦理	提供多元業務處理管道及溝通平臺，增進民眾瞭解各項業務，追求服務的友善性、專業性、可勝任程度。	
	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。	持續辦理	適時檢修作業規定，建立稽核制度，以簡(減)化程序，有效提升服務效能。	
(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	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。	持續辦理	提供民眾迅速、便捷、有序的查詢及應用管道，促進資源有效利用。	
	2. 優化首長信箱、ETC及其他	持續辦理	即時掌握民眾的興革建議	

實施要領	推動作法	完成期限	預期效益	備註
度。	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。		或意見；並針對服務需求提供創新加值的服務措施，提升機關整體服務的多樣化。	
(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. 加強本分局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。	持續推動	建立為民服務共識，展現專業、創新和關懷的服務形象，以提高服務品質。	
	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。	持續辦理	提供多元學習管道，增加專業知能之深度與廣度，打造並開拓符合需求的服務策略和方案，提升整體施政及服務滿意度。	
	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。	持續辦理	善用智慧科技進行設施的優化與升級，以提供更多有形配備並創造更多有感、有理、有溫度的感受，增進整體服務容量及品質，促進產業發展及就業，讓服務更具吸睛力和魅力。	
(四)因應業務屬性及其服務特性差異，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。	持續辦理	成立成立各推動小組，突破現狀，持續改進服務品質。	
	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。	持續辦理	整合運輸系統與旅運資訊，擴充服務量能，讓行旅服務更為及時有效率。	
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。	持續辦理	建立與他機關或團體互動機制，發揮互助互惠之共生關係，從而締造政府、企業與民眾「三贏」的共利共榮願景。	

實施要領	推動作法	完成期限	預期效益	備註
(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。	持續辦理	透過傳播媒體廣泛傳遞服務資訊，從而讓民眾瞭解本分局提供的施政措施及服務內容。	
	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。	持續辦理	運用多元管道，有助於融合多元意見，形成良性且循環的互惠式服務。	
(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。	持續辦理	以實證為基礎，適予調整或推動服務措施，滿足民眾的期望值，提升服務品質。	
	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，定期針對內部同仁進行滿意度調查。	持續辦理	好的滿意度，創造滿意的服務！有助於建構安全、幸福及健康之職場環境。	
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1.遵照高公局新聞媒體及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。	持續辦理	鑒於大眾傳播媒體日趨多元化，對政策和輿論影響頗深，制訂相關作業規定及程序，以迅速地通報又精準地回應，有助促進機關與民眾之和諧。	
	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。	持續辦理	重視並維護民眾權益，主動提供電子化、系統化、效率化的便捷管道。	
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 (二)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	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。	持續辦理	厚實專業技能，簡(減)化作業，優化服務能量，提升服務滿意度。	
	2.定期彙整民眾較常反映或申訴的問題及處理方式更新	持續辦理	提供服務人員可靠、確實、關懷、有形的服務資	

實施要領	推動作法	完成期限	預期效益	備註
本，提高業務申辦便捷度。	「常見問題集」(FAQ)，提供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。		訊。	
	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。	持續辦理	推廣便民的施政措施，延伸服務的可近性及便利性。	
(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。	持續辦理	簡(減)化流程，使作業資訊公開透明，讓民眾得以有效地查閱或利用。	
	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。	持續辦理	以媒合「人的生活」為核心，整合資流、金流、物流及數據，提高效能及服務滿意度。	
(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。	持續辦理	「見賢思齊」，激發良性學習循環機制及創新動機，及主動發布相關資訊，以助政策推廣之效。	
	2. 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。	持續辦理	共享資源，活化政府資料應用，產出更多的優質服務。	
(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。	持續辦理	行銷得來速！讓「痛點」成為「買點」或「賣點」！掌握趨勢，嘗試規劃創新性及整合性措施，提升服務量能和品質。	
	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。	持續辦理	透過資源挹注，活化人力及財政，擴增公共服務的量能。	
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	1. 網站需配合「身心障礙者權	持續辦理	讓每個資訊使用者都可享	

實施要領	推動作法	完成期限	預期效益	備註
或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	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。		受友善且無障礙的操作環境。	
	2. 完善無障礙空間及措施，滿足特殊或弱勢族群使用需求。	持續辦理	創造感動式服務，讓服務更切合需要、使用上更便捷。	
(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。	持續辦理	不定期更新線上申辦項目，便利民眾使用及運用高公局及本分局最新服務或資訊。	
(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。	持續辦理	「資訊共享」，整合多元資訊便利民眾查閱，增加互動元素以廣收效益。	
	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。	持續辦理	「資訊隨身化、便利走天下」，體貼民眾行旅需求。	
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，於高公局全球資訊網及各分局之「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)。	持續辦理	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，為民眾提供本分局最新且正確的資訊。	
	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。	隨時檢閱	建立分享機制，活化政府資料應用，增進並提升政府資料品質與價值。	
	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。	隨時檢閱	力求服務資訊網頁之內容正確性與周知度，保障民眾知的權利。	
(二) 促進民眾運用實體或網路等多方	提供民眾電話及電子信箱，以利與民眾互動及回應，以提	持續辦理	提供民眾方便且友善的溝通環境，有助於民眾表達	

實施要領	推動作法	完成期限	預期效益	備註
管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	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。		意見，助益機關廣納民意，調整施政措施或業務宣導之雙向溝通的目標。	
(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。	持續辦理	建立雙向溝通機制，擴大工作的廣度及深度，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。	持續辦理	透過 e 化讓作業更具方便性、簡單化、人性化，提升效率和品質並降低服務成本。	
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。	持續辦理	以用路民眾的角度，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、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本局或各養護工程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。	持續辦理	減(簡)化及 e 化作業，縮減民眾申辦時間，以強化作業效率。	
	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。	持續辦理	提供友善便捷的操作介面及資訊檢索服務。	
(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。	持續辦理	融入在地文化和活力，創造在地加值服務之潛力，讓行銷”做”收事半功倍之效。	
	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	持續辦理	隨著氣候變遷及環保意識覺醒，注重人與生態的和諧共存，達到環境永續發	

實施要領	推動作法	完成期限	預期效益	備註
	在地化、客製化之服務。		展的目標，兼顧建設、人車與動植物相依共存，互利互惠。	
(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。	持續辦理	持續檢視及擴展服務效能，減少政策目標和實際情境的差距。	
	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。	持續辦理	多元宣導，讓施政措施能深入人心，進而行銷及提高機關服務績效。	

陸、實施步驟：

本要點由本分局各相關單位據以執行，並將要點主動公開於機關網站。

柒、績效評核：

一、為落實服務績效評估，本分局適時成立提升服務品質工作小組，除配合交通部高速公路局至分局內各單位實地查核外，亦將至實地了解本要點推動及執行情形。

二、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。