

| 實施要領 | 推動作法 | 完成期限 | 完成期限 |
|---|--|------|---|
| <p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p> <p>（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> | <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> <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> | 持續辦理 | 適時修正作業程序簡化流程，提供多元申辦方式，可增進同仁工作效率，提升服務效能。 |
| <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> | <p>1.揭露各項服務項目之標準作業程序於本局網站，以利民眾了解案件處理程序及流程。</p> <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。</p> | 持續辦理 | 申辦流程簡化，可提升服務品質與效率，並增加民眾對服務的滿意度。 |
| <p>（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。</p> | <p>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。</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>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</p> | 持續辦理 | 透過服務品質訓練及精進服務措施，可提供親善優質的服務品質。 |

| | | | |
|---|--|------|------------------------------------|
| | 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。 | <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> <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> | 持續辦理 | 成立推動小組，突破現狀，可持續改進服務品質。 |
| <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> | 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，可擴大傳遞服務訊息及功能。 |
| (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。 | <p>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。</p> <p>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。</p> | 持續辦理 | 藉由傳播媒體等方式宣導相關業務，可讓社會大眾瞭解本局提供之服務措施。 |
| (三) 依據服務特 | 1.根據服務對象及類 | 持續辦理 | 透過各種滿意度 |

| | | | |
|---|---|------|--|
| 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。 | 型不同，設計與執行合適之滿意度調查，以了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，定期針對內部同仁進行滿意度調查。 | | 調查，對外可了解民眾對高速公路設施滿意程度，對內可了解本局同仁之需求，以作為後續推動服務工作之參考。 |
| （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。 | 持續辦理 | 快速且確實回應民眾，可迅速化解民怨，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 | 持續辦理 | 透過專業且全年無休的客服中心，解決民眾的疑難雜症，可提升民眾對本局工作效率的滿意度。 |

| | | | |
|--|--|------|--|
| | 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，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。 | 持續辦理 | 民眾透過線上機制自行查詢所需資訊，可簡化作業流程，增進同仁工作效率。 |
| (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。 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。 | 持續辦理 | 民眾可透過資訊交換平台即時取得各種交通資訊。 |
| (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。 | 持續辦理 | 透過檢討現行各項服務流程及提供方式，嚐試規劃創新性及整合性措施，可提升服務品質。 |
| 四、關懷多元對象 | 1.網站需配合「身心 | 持續辦理 | 使身障人士操作 |

| | | | |
|---|--|------|---|
| 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。 | 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。 2.完善無障礙空間及措施，滿足特殊或弱勢族群使用需求。 | | 網站便利無障礙，強化本局親和力。 |
| (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。 |
| (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。 | 持續辦理 | 多元資料供旅客操作查詢使用，以達到寓教於樂的宣導效果。 |
| 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)。 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 | 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，為用路人提供本局最新且正確資訊。 |

| | | | |
|--|--|------|---|
| | <p>務資料</p> <p>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。</p> | | |
| <p>(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。</p> | <p>1.簡化電子民意信箱操作方式，運用 Web2.0 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。</p> <p>2.提升 1968 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。</p> | 持續辦理 | <p>提供民眾電話及 App 等方便且友善之溝通環境，能更增加了解民眾之想法，達成政策溝通之目標。</p> |
| <p>(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。</p> | <p>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。</p> <p>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。</p> | 持續辦理 | <p>借由行政 e 化、流程簡化，提升行政效率，增加創新服務思維。</p> |
| <p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> <p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因</p> | <p>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。</p> | 持續辦理 | <p>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，</p> |

| | | | |
|---|---|------|--|
| 應。 | | | 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。 | <p>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。</p> <p>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。</p> | 持續辦理 | 透過各項表格簡化及申請 e 化，減少民眾申辦時間，並提供用路人、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。 | <p>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。</p> <p>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。</p> | 持續辦理 | 運用橫向聯繫，配合各地方政府的活動合作，讓公共服務事務更添在地化、特色化。 |
| （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>1.規劃服務項之前，進行可行性分析評估，以茲考量所需經費及成本效益。</p> <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> | 持續辦理 | 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。 |