

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。	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。	持續辦理	即時掌握民眾的興革建議或意見；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	持續辦理	提供多元學習管道，增加專業知	

	服務理念及專業能力，進而提供優質服務。		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、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。	

(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。	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「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。	持續辦理	提供服務人員可靠、確實、關懷、有形的服務資訊。	
	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。	持續辦理	讓每個資訊使用者都可享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	於下載專區提供「高	持續	不定期更新線上	

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。	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。	辦理	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	提供民眾電話及電子信箱，以利與民眾互	持續辦理	提供民眾方便且友善的溝通環	

路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	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。		境，有助於民眾表達意見，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，提供在地化、客製化之服務。	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。	