

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>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.建立與民眾相關業務之標準作業程序縮短回應時間，確保資訊正確性。</p>	<p>(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業，提升公文處理時效及品質。</p>	持續辦理	各單位(業務科)	提升為民服務品質，以有效處理人民陳情案件。
		<p>(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。</p>	持續辦理	業務科服務區	公開服務流程，適時解決民眾疑慮。
	<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>	<p>(1)建立完整作業程序及督導考核制度，以檢視各項服務措施和服務品質，有效落實為民服務工作。</p>	持續辦理	各單位	運用督導考核機制，落實以人為導向之服務理念，藉以提供優質服務和品質。
		<p>(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。</p>	持續辦理	業務科服務區	有效管理經營廠商及服務區業務。
<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高公局及本分局網站，以利民眾瞭解案件處理程序及流程。</p>	<p>(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。</p>	持續辦理	各單位(業務科)(秘書室)	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。
		<p>(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。</p>	持續辦理		
		<p>(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</p>	持續辦理		

		民眾下載運用。			
	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。	(1)連結局長信箱及建置首長信箱之聯絡和申訴管道。	持續辦理	機料及保養場	與時俱進，掌握民眾之興革建議。
		(2)刊登參訪申請、CCTV 調閱服務流程之查詢管道。	持續辦理	各單位	適時更新申請、CCTV 調閱等流程和資訊。
		(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。	持續辦理	各單位(業務科)	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 196 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。	(1)辦理 1968 客服專線和服務人員之專業能力、服務禮儀訓練，使其熟習諮詢業務。	持續辦理	北區交控中心業務科服務區	藉專業訓練，優化各業務服務品質，展現專業和優質的服務形象。
		(2)選派具服務熱忱且嫻熟業務人員，確保服務品質。	持續辦理	各單位	主動協助申辦業務，強化導引和服務諮詢職能。
		(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。	持續辦理	各單位	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。
	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。	(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。	持續辦理	各單位(人事室)	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。
		(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。	持續辦理	各單位(人事室)	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。
(四)因應業務屬性與服務特性差異，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，並推動及建構智慧服務。	持續辦理	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	持續辦理	交通管理科北區交控中心各工務段	縮短事故處理時間。

		運服務，保障用路人行車安全。			
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。	持續辦理	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。	持續辦理	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。	持續辦理	業務科服務區	民眾透過下載 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。	持續辦理	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。
		(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。	持續辦理		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。	持續辦理	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。	持續辦理	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，面臨突發狀況時，能迅速且正確回應新聞媒體機制。	(1)制訂媒體採訪和回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。	持續辦理	各單位(秘書室)	有鑑於大眾傳播媒體日趨多元化，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。	持續辦理	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。	持續辦理	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。	持續辦理	各單位(秘書室)(機料及保養場)	「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」，協助用路人或民眾解決各項路政業務疑難問題	持續辦理	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。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。
		(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。	持續辦理	業務科	
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。	持續辦理	北區交控中心 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	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。	持續辦理	各單位	提供用路人、民眾快速又便捷之查詢管道。

	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				
	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「泰山文物陳列室」、「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。	持續辦理	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。	(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，便利民眾及滿足需求。	持續辦理	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。
		(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，逾期原由及當前處理進度服務。	持續辦理	各單位業務科	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。	持續辦理	北區交控中心	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。
		(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。	持續辦理	業務科	提高用路人服務滿意度。
(三)推動跨單	1.加強機關間互	(1)不定期舉辦機關參訪	持續	各單位	建立「見

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。	動，及服務業務資源分享，提供民眾更為便捷的資訊服務。	或組織學習，強化互動學習及資源共享，提高核心競爭力。	辦理	人事室	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。	持續辦理	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。	持續辦理	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。	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。	持續辦理	機料及保養場工務科交通管理科北區交控中心各工務段	利用智慧科技軟硬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	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。	持續辦理	各單位	提升行政效率和效益，精進為民服務品質

服務效能。	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。	持續辦理	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	持續辦理	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。	持續辦理	各單位	維護使用者之權益，給予生活的便利、保障和保護。
(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。	持續辦理	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	1.加強服務區「國	以多元化電子設備或管	持續	北區交	整合多元

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。	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。	道，擴大便民服務範圍，提供民眾不受時空限制，輕鬆搜尋及接收即時資訊。	辦理	控中心 交通管理科業務科服務區	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。	持續辦理	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」(OpenDocumentFormat, ODF)及非可編輯的 PDF 文書格式，且即時更新。	隨時檢閱	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料。	(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。	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。
(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	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	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、Web2.0 電子參與（如 Facebook YouTube 等社群	持續辦理	北區交 控中心 交通管理科	提供民眾方便且友善之溝通環境，增進與民眾之溝通與

流。	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。	網路)，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。			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。	持續辦理	各單位(業務科)	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，重新規劃設計有創意之加值服務，加強為民服務，符合民眾之需求。	(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，重新規劃設計具創意之加值型服務，形塑願景之治理模式。	持續辦理	各單位(業務科)	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及認同感，進而提升服務品質及支持度。
		(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。	持續辦理		
	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。	持續辦理	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。	持續辦理	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。	持續辦理	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。	持續辦理	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。	運用橫向聯繫，結盟大眾媒體、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。	持續辦理	各單位	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；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	(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	持續辦理	工務科各工務段服務區	落實生物多樣性保育及永續發展，達到人車與

	化、客製化之服務。	導覽，發揮生態教育之擴展。			動植物和諧共存及國道永續發展之目標。
		(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。	持續辦理	交通管理科	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。		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。		秘書室 北區交控中心 業務科 服務區	讓用路人或民眾了解推行政策及相關作為。