

伍、策略與方法：

實施要領	執行計畫	完成期限	承(協)辦單位	執行辦法
<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. 建立內部控制及內部稽核制度，督導作業程序及內容，適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p>108.12.31</p> <p>108.12.31</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>1. 網站提供各項申辦業務作業標準程序，方便路人迅速查詢，讓社會大眾知悉服務措施、服務標準等服務資訊。</p> <p>2. 建立重點服務措施、標準及流程等各項資訊，縮短各單位處理時間。</p> <p>1. 建立完整之作業程序及考核制度，單位間相互監督各項工作的達成，落實工作項目，確保施工品質。</p> <p>2. 每月會議列管各科室之重點工程及工作項目，適時檢討改進。</p>
<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，以利民眾瞭解案件處理程序、流程及所需時間。</p>	<p>108.12.31</p>	<p>各單位</p>	<p>1. 網站及 1968 提供本分局各項服務之查詢管道，迅速便利用路人了解程序。</p> <p>2. 刊登申請交控／坪控中心參觀、CCTV 影像…等服務項目之標準作業程序，供民眾參詢。</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。	108.12.31	秘書室 業務科 北區交控中心 坪林交控中心 服務區	1.加強人民陳情案、ETC 申訴及其他服務作業流程 e 化，簡化不必要之作業流程，迅速處理及解決用路人疑惑及建議事項，提升政府部門執行效率。 2.透過電子化作業，增加人民陳情案、ETC 申訴及參觀申請作業之網路進度查詢功能，提升服務流程透明度。
(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 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。	108.12.31	北區交控中心 各服務區 業務科	主動協助用路人順利申辦及諮詢國道業務，提升現場服務人員及客服人員禮貌態度，建立以客為尊之服務理念。
	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。	108.12.31	各單位	<b>辦理多場服務禮貌教育訓練</b> ，並透過知識分享平台分享最新資訊，增加同仁專業能力，減少人民陳情事件，進而提升服務品質。
	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。	108.12.31	各單位	不定期邀請專家學者檢討服務場所各項無障礙措施，並針對未來高齡化社會，全面改善服務區服務設施友善度。 <b>(親子廁所、無障礙廁所、VIP 廁所、嬰兒尿布台及空間景觀改善)</b>

<p>(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>	<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>	108.12.31	各單位	<p>1. 成立推動稽核小組，每年定時檢討服務場所環境、檢查現有設施，適時更新以突破現狀，並持續精進服務品質。</p> <p>2. 持續推動「知識分享訓練計畫」，以加強專業技能及學識，提升服務理念與專業能力。</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>	108.12.31	秘書室 北區交控中心 坪林交控中心	<p>透過智慧運輸系統再提升及流程檢討(GIS 平台、數位無線電通信系統等)，以縮短事故處理時間，並提供國道故障／事故車輛旅客載運服務，保障旅客安全。</p>
<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>	<p>1. 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。</p>	108.12.31	各單位	<p>1. 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。 (如交通安全宣導及檔案應用宣導)</p> <p>，建立民間團體及機關互動機制。</p> <p>2. 不定時與警廣電台連線，播報路況資訊，讓用路人掌握交通狀況，紓解交通壅塞情形，達成快捷、安全之路網服務。</p>

(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。	108.12.31	各單位	1.善用大眾媒體宣導，加強各項政策宣導，維護用路人知的權利，俾利政策推行。 2.運用網站、FB、YouTube、1968APP、現場活動等多元方式，宣導政策及加強民眾與政府之雙向溝通。
	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。	108.12.31	服務區 北區交控中心 業務科 秘書室	藉由服務區服務台、人民陳情單、局長信箱、1968電話、網站、APP等之建置，強化用路人對於政府各項交通宣導、資訊公開檔案運用及服務區等創意服務之正面了解及反饋。
(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭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。	108.12.31	各單位	1.每年2次服務區滿意度調查，以及每年1次用路人滿意度調查，藉以了解民眾對高速公路設施滿意程度，並據以檢討改善。 2.每年辦理2次服務區神秘客調查，深入檢討服務不足之處並確實改善，以提升現場服務品質。
	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，應定期針對內部同仁進行滿意度調查。	108.12.31	各服務區 秘書室	預定辦理1次，以了解內部顧客之需求及滿意程度，作為內部改善參考，以順理推動服務工作。

<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>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。</p>	108.12.31	各單位	<p>1. 暢通民眾建言管道，依據本處「媒體報導反應機制」立即因應改進服務缺失，並提供媒體後續追蹤處理，確實回應民眾，以化解民怨。</p> <p>2. 服務台人員及值班人員蒐羅媒體及輿論報導，快速向上陳報，俾能迅速且正確回應新聞媒體議題。</p>
	<p>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。</p>	108.12.31	各單位	<p>e化申訴管道，並依據本分局「處理人民陳情案件作業要點」，協助用路人解決各項高速公路業務疑難問題，以促進政府與民眾之和諧。</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p> <p>(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。</p>	<p>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。</p>	108.12.31	<p>北區交控中心</p> <p>各服務區</p>	<p>建立各重點服務項目之 Q&amp;A，並提供客服人員參考，每年辦理不同教育訓練，以提升專業度，有效處理人民陳情案件。</p>

	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。	108.12.31	各單位	每年定期彙整民眾反映及申訴問題,檢討分析及研擬改進建議,更新 FAQ 予第一線服務人員,提升問題處理時效性及正確性。
	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。	108.12.31	秘書室 業務科	透過網路申請加速參訪業務處理速,簡化申辦程序及減少公文書量。
(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。	108.12.31	秘書室 業務科	針對人民陳情案件及 ETC 申訴案件,建立多元溝通管道,並提供網路查詢機制,主動公開案件承辦資訊,有效解決民眾抱怨之問題。
	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。	108.12.31	業務科	1. 有效運用網路,建置案件處理進度告知機制及逾期主動告知服務,節省用路人查詢時間。 2. 建請局洽遠通電收公司增加儲值及收費地點,以提高服務滿意度。

<p>(三)推動跨單位數位資訊系統建置，以有效提高辦公效率，節省民眾寶貴時間。</p>	<p>ETC 強制執行系統初步建置完成，預計將有效提高強執案件處理效率，以節省民眾寶貴時間，並確實管控各該案件辦理情形。</p>	<p>108.12.31</p>	<p>業務科 機料及保養場</p>	<p>該系統由本分局業務科與機料及保養場合作建置，目前已初步建置完成，將於測試後盡速上線運作。</p>
<p>(四) 關注社會發展新趨勢，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。</p>	<p>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。</p>	<p>108.12.31</p>	<p>各單位</p>	<p>積極檢討修訂作業流程，每年依據「交通部高速公路局創新提案制度實施計畫」，提出創新提案計畫參與競賽，以持續創新、突破現狀。</p>
	<p>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。</p>	<p>108.12.31</p>	<p>各單位</p>	<p>持續與公益團體、廠商合作，融入民間創意及活力，辦理各種節慶或公益活動(如捐贈報廢之電腦等)，以擴大民間參與公共服務事務。</p>
<p>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。</p>	<p>1.網站需配合「身心障礙者權益保障法」第五十二條之二要求，通過第一優先等級以上之無障礙檢測，持續取得認證標章。</p>	<p>108.12.31</p>	<p>機料及保養場</p>	<p>改善無障礙網路空間，以保障身心障礙者獲取資訊的權利。</p>
	<p>2.完善無障礙空間及措施，滿足特殊或弱勢族群使用需求。</p>	<p>108.12.31</p>	<p>各單位</p>	<p>委託專家學者不定期檢視服務場所之無障礙空間及措施，並因應高齡化社會，參考國內外相關資訊，提升硬體及軟體設施友善度。</p>

<p>(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。</p>	<p>1.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。</p>	108.12.31	各單位	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。
	<p>2.提升「高速公路路面提升服務網」功能，提供民眾共同參與通報國道路面缺失之平台，並以簡訊或電話通知用路人路面處理狀況，加強民眾互動，以利改善國道交通環境。</p>	108.12.31	機料及保養場 工務科	<p>1.增加網站通報、回應等各項服務之功能，豐富資訊內容，強化政府及民眾互動機制，提供網路友善服務。</p> <p>2.藉由跨機關的協同合作，解決跨單位及跨政府之間資訊整合問題、提供更親民的使用者資訊，以提高路況資訊效能。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>	108.12.31	各服務區 北區交控中心	<p>1.更新路況查詢機等多元化電子設備，供民眾操作查詢使用，整合政府資訊，並擴大便民服務範圍。</p> <p>2.與觀光局合作於服務區建置「借問站」，透過服務手冊、電子摺頁、網頁資料建置等項目，提供觀光資訊服務。</p>
	<p>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。</p>	108.12.31	服務區 機料及保養場	不定期檢查無線上網熱點，確認無線上網服務不斷線，滿足民眾外出活動或洽公等候的連網需求。



<p><b>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</b></p> <p>(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。</p>	<p>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)。</p>	108.12.31	各單位	不定期更新公開資訊，確保提供開放文檔格式，並隨時充實第一線服務據點之網頁內容，提供為民服務資訊。
	<p>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。</p>	108.12.31	各單位	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，為用路人提供本分局最新且正確資訊。
	<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>	108.12.31	各單位	<p>1.依高公局規定，定期或不定期確實檢視公開資訊並即時更新，以維持正確性。</p> <p>2.充實服務據點之網頁內容，連結政府網站便於民眾查詢相關資料。</p> <p>3.專人管理網頁更新狀況，排除錯誤、過期之無效資訊，提供正確即時之為民服務資訊。</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 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。</p>	108.12.31	各單位 機料及保養場	提供民眾網站、APP 等方便且友善之溝通環境，更增加了了解民眾之想法，達成政策溝通之目標。
	<p>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。</p>	108.12.31	各單位 機料及保養場	增加網站及 APP 服務功能，主動提供資訊，強化政府及民眾互動管道，豐富服務內容，促進雙方交流，推動政策行銷。
<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增值服務，加強為民服務，符合民眾之需求。</p>	108.12.31	各單位	<p>1.建立完整之作業程序及考核制度，監督各項工作的達成，落實工作項目，確保施工品質。</p> <p>2. 落實服務空間及設施機能之外，透過未來科技及技術引入(如電子車證等)，使整體服務達更完善境界，提供從好到更好的服務功能。</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>	108.12.31	北區交控中心	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><b>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</b></p> <p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務</p>	<p>1.參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>	108.12.31	各單位	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，確實未來設施能滿足民眾需求。

策略預為因應。				
(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關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。	108.12.31	各單位	透過各項表格簡化及申請e化，減少民眾申辦時間。
	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。	108.12.31	機料及保養場	除符合規範外，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。	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。	108.12.31	各單位	運用橫向聯繫，配合各地地方政府的活動合作，如新北市天燈節、宜蘭綠色博覽會、關西仙草節、增加社會資源，讓公共服務事務更添在地化、特色化。
	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。	108.12.31	各服務區	與當地政府及民間單位合作，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。
(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。	108.12.31	各單位	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。
	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。	108.12.31	各服務區 北區交控中心 坪林交控中心	定期調查收集資訊，分析服務推行成果，並透過跑馬燈、LED電子看板等設備運用，加強政策宣傳效果。