

# 交通部臺灣鐵路管理局

## 112 年度全面提升服務品質執行計畫

壹、依據：行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」及交通部提升服務品質實施計畫。

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：112 年 1 月 1 日起至 112 年 12 月底。

肆、實施對象：局內各業務單位、直屬機構、各分支機構及各車站。

伍、計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效應
<b>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</b> (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. 持續推動全功能櫃台，提供單一窗口服務，並加強服務人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。  2. 依據政府採購法及本局頒行之供應廠驗收標準作業程序辦理財物採購契約之各項檢驗及驗收作業，並適時檢討改	持續辦理          持續辦理	運務處各運務段及轄屬各車站          各供應廠	推動全功能櫃台，提供單一窗口服務，以縮短民眾等候時間。          維持驗收作業之一致性，縮短驗收時程，以避免影響廠商權益，並適時檢討改進以符實需。

<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>進流程與作業方式。</p>			
	<p>3. 檢查各項申請表單及標準作業程序，並隨情況變更適時檢討；參加業務相關教育訓練，提升人員專業知能，加強行政服務之品質及效率；另建立民眾意見回應處理機制並檢討改善。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>建置SOP作業流程，提升行政效率，以縮短民眾申辦時間。</p>
	<p>4. 以簡化各項申辦案件之作業流程、縮短辦理時限、便利填寫申請書表等方式，建立標準作業規範及量化服務指標。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心總務室</p>	<p>簡化各項內部行政作業及申辦案件之功能，提升效率與便民。</p>
	<p>1. 於站場公告各項申辦案件標準作業流程、服務電話及相關客貨運規章、車站旅運服務規約之維護、更新。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>建立正確標準作業規範及明確作業程序，提供旅客公開透明的作業流程，維護旅客「知」的權利。</p>
	<p>2. 在不違反政府採購法不得公開之資訊及隱私權保護的前提下，本局採購案件之招標、開標、決標情形均登載於政府電子採購網，以利廠商瞭解購案進度。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>材料處各科、各供應廠</p>	<p>資訊公開透明化，以杜絕弊端。</p>
	<p>3. 資訊透明化，主動將各項作業規</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>建置多元化資訊，供民眾掌握</p>

<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>定、標準作業程序、招標作業等資訊，透過網路公告周知，滿足廠商知的權益。</p>			<p>最新訊息。</p>
	<p>4. 配合本局建置各項申辦或申請案件公開查詢之平台，提供民眾本中心經辦案件處理流程及最新進度。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心總務室</p>	<p>主動提供民眾查詢案件處理過程與進度，可避免民眾誤解並展現政府服務效能。</p>
	<p>1. 辦理車站及列車旅客服務競賽，聘請外界人士擔任神秘客，明訂各項服務措施及服務績效標準做為評分依據，達成服務一致性。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>提升服務人員服務品質。</p>
	<p>2. 加強人員服務態度及辦理專業訓練。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>材料處各科、各供應廠</p>	<p>藉由辦理人員訓練，建立「以客為尊」之服務理念及責任感與員工專業形象。</p>
	<p>3. 設置廠商會客區域。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>材料處各科、各廠</p>	<p>提供環境適宜之會客區域，便利廠商順利完成洽辦業務。</p>
<p>4. 提供WiFi免費無線上網服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>材料處各科、各廠</p>	<p>便利投標廠商於洽公或等候時可免費上網查詢資料。</p>	
<p>5. 規劃會客室，並以專業職能提供標的物完善的相關資料及熱忱的態度服務前來洽詢之民眾。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>合宜改造服務場所，更新服務設施，期使洽公民眾感受舒適之服務環境。</p>	

<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>6. 加強辦理服務人員勤前專業訓練，建立「以客為尊」之服務理念及責任感。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>主動協助民眾，建立員工及服務人員專業、親民之優質形象。</p>
	<p>7. 利用在職訓練時機，增加服務禮儀課程，以建立良好之服務理念。車勤服務部持續推動車勤人員服務考核，針對勤前服裝儀容、差勤、旅客投書及感動服務項目進行查核。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心車勤部</p>	<p>以專業、親切的態度為旅客提供服務，有效提昇本局形象並增裕營收。</p>
	<p>1. 商洽國內知名服務團隊規劃服務訓練課程，並擔任講座，期藉由知名企業品牌服務理念，轉化為員工服務指標，以逐步提升服務品質。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>提升服務人員服務品質。</p>
	<p>2. 本局廢料標售案均於招標公告資訊附加提供圖像檔案，並試辦公告底價供投標廠商或民眾瀏覽參考。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>材料處綜核科</p>	<p>增加廠商、自然人及團體等查詢本局待售廢料資訊之便利性及提高投標興趣。</p>
	<p>3. 公布電子版廢料標售案投標文件於本局網站，免費提供廠商自行下載。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>材料處綜核科</p>	<p>節省投標廠商洽購標單時間及成本。</p>
	<p>4. 致力發展「民眾有感」及「有價值」的服務，並依機關屬性持續推展全</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>利用網際網路的便利性與豐富性學習，讓同仁有更多的創新思</p>

<p>(五) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。</p> <p>(六) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>面服務品質。</p> <p>有關臺鐵大樓部分，維持東西二門守衛室整潔，提供訪客或來賓洽公之便利舒適性。</p> <p>有關臺鐵大樓部分，加強保全人員勤前專業及禮貌訓練。</p>	<p>每月不定時現場督導</p> <p>每月不定時現場督導</p>	<p>秘書處</p> <p>秘書處</p>	<p>維。</p> <p>增加民眾洽公諮詢便利及舒適。</p> <p>提升臺鐵大樓保全人員禮儀及服務品質。</p>
<p><b>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</b></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. 對於旅客於旅客意見箱、站長信箱、站長與民有約、局長信箱之建言，以即時有效處理各項建議及陳情案。</p> <p>2. 辦理結訓座談會，建言管道，廣納學員各方意見。</p> <p>3. 委由專業設計廠商進行車站設計，於各階段審查時，提請「臺鐵美學設計諮詢審議小組」審查並會同本局各相關單位</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p> <p>員訓中心教務科</p> <p>工務處橋隧科</p>	<p>設置多元民眾建言管道，以利民眾提供建言，改進施政措施。</p> <p>提供學員多元申訴管道，並立即處理回應。</p> <p>提供無障礙候車空間，提升旅運服務品質，降低人力工作負荷。</p>

<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。</p>	<p>進行聯合審查，整合使用單位需求調整設計，並將旅客提供意見納入參考。為配合通用設計理念，本局已成立通用設計委員會，廣納各界建議，亦依通用設計原則進行站場設計，以符各使用者需求。</p>			
	<p>4. 請已得標業者參與未來本局新標的規劃，提供切合民眾服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>善用民間資源，參與公共服務，擴散政府服務訊息及功能。</p>
	<p>5. 辦理臺鐵便當、列車服務品質維護、發展鐵道觀光、靚道季刊發行作業、開發暨行銷鐵路商品、商標及圖像授權與商品代銷、實體店與電子商務經營之策劃與執行。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心業務科、商品科、觀旅科</p>	<p>提升服務品質及本局形象並增裕營收，同時藉由靚道季刊推廣鐵道觀光及旅遊。</p>
	<p>1. 定期辦理旅客意見調查，分析調查結果，改進服務缺失。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>透過問卷調查，統計分析結果，研擬改善方案，提升整體滿意度。</p>
	<p>2. 藉由「學員意見調查表」了解學員需求及問題並立即處理回應。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>員訓中心教務科</p>	<p>設置多元反應道，蒐集資訊，提升服務品質。</p>
	<p>3. 依據本局「處理人</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服</p>	<p>立即處理民眾抱</p>

<p>(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。</p>	<p>民陳情案件要點」規定，立即處理民眾抱怨事件，降低抱怨率及提高滿意度。</p>		<p>務站</p>	<p>怨事項，俾降低抱怨率及提升滿意度。</p>
	<p>4. 各項業務等對外之重要資訊或文件公告於本局網站，並依實際情形即時更新內容，以應民眾查詢。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心商品科、觀旅科</p>	<p>提供民眾眾多鐵路商品，並推廣鐵道文化旅遊。</p>
	<p>5. 依據局頒「處理人民陳情案件要點」規定，針對民眾反映事項由業務主辦人員妥善研議並明確予以回應。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心總務室</p>	<p>方便民眾獲得業務資訊，並使政策或業務措施能正確宣傳，達到行銷效果。</p>
	<p>6. 蒐集民眾反映意見，分析問題點與研議改善方式，並製作成模擬問答，公告或回覆民眾。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心總務室</p>	<p>建立意見反映管道，規劃或改善各項服務措施，以減少民怨。</p>
	<p>1. 對於新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>快速、主動回應新聞媒體，為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>
	<p>2. 依據局頒「處理人民陳情案件要點」規定，針對民眾反映事項由業務主辦人員妥善研議並明確予以回應。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心總務室</p>	<p>藉由不同的建言管道，使機關得以接受外界的刺激，以發揮機關對業務改善的動力。</p>

<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. 由客服中心統合建立「常見問題集」，並供客服人員作為答覆旅客之參考。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>有效提供客服人員即時處理客訴問題。</p>
	<p>2. 對廠商提供之建言及建議加以追蹤管制，適時回饋，做不到或礙於法令、規章之處亦應委婉說明，使其瞭解、體諒。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>材料處各科、各供應廠</p>	<p>重視廠商意見，暢通溝通管道避免造成爭議。</p>
	<p>3. 依據本局「處理人民陳情案件要點」規定辦理，針對民眾反映事項即時予以回應。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>材料處各科、各供應廠</p>	<p>立即處理民眾抱怨事項，使民眾感覺意見獲得重視，以降低抱怨頻率及提升服務滿意度。</p>
	<p>4. 本局全球資訊網提供「局長信箱」及招商公告頁有本所電話，提供民眾便利快捷詢問管道。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>立即處理民眾意見事項，俾降低抱怨率及提升滿意度。</p>
	<p>5. 積極回應，有效協助民眾解決問題。為傾聽民眾聲音，不定期邀約業者到所溝通協調，或訪談業者，契約執行檢討，化解困難。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>立即處理民眾意見事項，俾降低抱怨率及提升滿意度。</p>
	<p>6. 運用電子郵件、局長信箱、電話、實體郵件、旅客意見書等多元管道，接受各界反映與本中心業務相關之意見，以利於本中心能迅速、正確的解決各項問題。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心總務室、業務科、商品科、觀旅科</p>	<p>1. 避免民眾問題一再重複，造成疑問與不便。 2. 主動回應民眾困惑，以貼近民眾需求。</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>(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。</p>	<p>7. 配合局主計室或相關單位旅客意向調查結果，針對民眾意見反映需求，作為規劃或改善各項服務措施之參據。</p> <p>1. 針對各項申辦案件檢討免繳書證謄本或減量。</p> <p>2. 落實代理人制度，讓服務不打烊。</p> <p>3. 簡化各項申辦案件檢討作業流程、辦理時限、申請書表等建立標準作業規範及量化服務指標。</p> <p>1. 加強宣導民眾使用線上訂票、付款、自動化設備購票、取票及電子票證乘車服務。</p> <p>2. 採購案件公告於政府電子採購</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心總務室、業務科、商品科、觀旅科</p> <p>運務處各運務段及轄屬各車站</p> <p>營業所及服務站</p> <p>附業營運中心總務室、業務科、商品科、觀旅科</p> <p>運務處各運務段及轄屬各車站</p> <p>材料處財物採購科、工程</p>	<p>1. 對於民眾意見於簽准後立即以電子郵件或電話先行回復，以達到即時及便民的服務。</p> <p>2. 將民眾意見統計後，針對於不滿意去向規劃未來如何執行。</p> <p>達成簡化各項內部行政作業及申辦案件之功能，提升效率與便民。</p> <p>因應業務特性，縮短案件辦理時程。</p> <p>提升效率與便民。</p> <p>簡化購票乘車流程，提升效率與便民。</p> <p>便民有效率，以網路作業代替公</p>
--	--	---	---	--

	<p>網，提供電子領標，節約廠商作業時間。</p> <p>3. 配合行政院公共工程委員會政府電子採購網提供線上繳納押標金之服務，於 111 年 8 月中旬起，本局新辦採購案件押標金之額度於 200 萬元以下者，提供廠商線上繳納押標金。</p> <p>4. 除將公開標售廢料訊息公告於政府電子採購網網站外，並刊登於本局網站之招商資訊/招標公告項下。</p> <p>5. 於官網公告各項標租資訊並提供相關申請表件下載。</p> <p>6. 於各項招標須檢附之相關證明文件，如廠商登記或設立之證明，得以列印公開於目的事業主管機關網站查詢之資料替代之。</p> <p>7. 配合本局建置各項申辦或申請案件公開查詢之平台，提供民眾本中心經辦案件處理流程及最新進度。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>勞務採購科及各供應廠</p> <p>材料處財物採購科、工程勞務採購科及各供應廠</p> <p>材料處綜核科</p> <p>營業所及服務站</p> <p>附業營運中心總務室、業務科、商品科、觀旅科</p> <p>附業營運中心總務室、業務科、商品科、觀旅科</p>	<p>文作業。</p> <p>節省廠商及本局之人力與時間。</p> <p>增加廠商、自然人及團體等查詢本局廢料標購資訊之便利性。</p> <p>充分服務民眾，增加民眾對本局服務好感度。</p> <p>簡化各項內部行政作業及申辦案件之功能，提升效率與便民。</p> <p>主動提供民眾查詢案件處理過程與進度，可避免民眾誤解並展現政府服務效能。</p>
--	---	---	---	--

<p>(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。</p>	<p>利用『站、車 LED 列車資訊顯示器』宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>有效宣導本局業務與政府施政措施及執行成效。</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 委託工電單位代辦所屬車站內月台、雨棚、站房、公廁等相關設施之改善工程，以提供旅客舒適之候車環境。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>充實服務場所各項服務設備及設施，確立「以客為尊」之服務宗旨。</p>
	<p>2. 利用廣告或電子看板推廣業務及行銷轄區資源，在官網提供最新及各項作業規定、招標作業等資訊，並即時提供案件處理最新進度。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>增加民眾、廠商查詢標租資訊之便利性。</p>
	<p>3. 列車票訂便當及便當外送服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心業務科</p>	<p>便當可送達旅客乘坐列車指定座位或旅客指定之餐廳台鐵便當店，以貼近民眾需求。</p>
	<p>4. 便當門市自取</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心業務科</p>	<p>配合四代票務系統上線，提供民眾在本局官網預訂便當自取時間及門市服務，方便用餐。</p>
	<p>5. 鐵道商品網路購物系統改善，提供</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心商品科</p>	<p>配合四代票務系統上線，鐵道商</p>

<p>更完整購物資訊與選購平台。</p> <p><b>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</b></p> <p>(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>(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</p>	<p>1. 機關維持網站符合無障礙網頁規範 AA 等級，提供無障礙網頁服務，擴大服務對象。</p> <p>2. 推動通用設計，本局已於 101 年成立通用設計委員會，並每年持續召開會議滾動檢討，以改善本局車站通用設計服務品質。</p> <p>3. 配合於停車場標租案訂定身心障礙者優費相關規定，關懷弱勢族群。</p> <p>4. 以走動式服務主動提供旅客所需之資訊及服務。</p> <p>1. 配合花東鐵路電氣化，開行普悠瑪列車。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理 本局業於 112 年 1 月 5 日召開通用設計會議。</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p> <p>工務處橋隧科</p> <p>營業所及服務站</p> <p>附業營運中心車勤部</p> <p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>品購物系統升級，讓顧客有更完整及便利的搜尋、選購環境。</p> <p>提供無障礙網頁服務，擴大服務對象。</p> <p>逐步建立鐵路車站通用設計化，並提升車站設施友善服務，以符合各使用者需求並建構無障礙候車環境。</p> <p>提供實質優惠，協助關懷弱勢族群。</p> <p>提升機關服務形象，爭取民眾之認同。</p> <p>營運速度提升，縮短行車時間，並舒緩花東地區一票難求之情形。</p>
---	---	---	---	---

<p>務可近性。</p>	<p>2. 積極推動電子化政府及電子商務宣導資訊,使民眾資訊服務接軌。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>增進全民的資訊素質,提升國家整體的競爭力。</p>
	<p>3. 推出「網路訂票預訂便當」服務,在臺鐵官網及台鐵e訂通(APP)訂票成功後提供訂便當服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心業務科</p>	<p>服務搭火車旅客用餐之便利性。</p>
	<p>4. 推出「EMU3000型新城際列車」騰雲座艙餐點選餐服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心業務科、車勤部</p>	<p>提升服務品質,營造尊榮的飲食體驗。</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. 配合 APP 程式建置,提供時刻查詢、訂票、網路付款、列車到開情形及本局最新消息。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>提供時刻查詢、訂票、網路付款、列車到開情形及本局最新消息。</p>
	<p>2. 除提供電子領標外,亦提供現場紙本標單購買,提供多元服務</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>提升行政效率,以縮短民眾申辦時間。</p>
<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. 「網站維護小組」提供內容正確連結,異動時即時更新。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>提供正確資訊,落實資料公開透明,便利共享創新應用。</p>
	<p>2. 公開員訓中心基本資料,資料內容並即時更新。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>員訓中心綜核科</p>	<p>於本局網站建置相關之基本資料、執行計畫、服務措施之資</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>3. 提供年度訓練計畫及訓練相關法規。</p> <p>4. 本局「鐵路建設作業程序」登錄於本局官方網站，供民眾閱覽及下載。</p> <p>5. 將本局經營不動產出租及利用作業要點與出租情形一覽表公告於本局官網。</p> <p>6. 將附業營運中心臺鐵便當、鐵路商品、商標授權、委銷商品契約等對外之重要資訊或文件公告於本局網站，並依實際情形即時更新內容，以應民眾查詢。</p> <p>7. 為廣為開發商品項目與銷售通路，隨時徵詢外界廠商意見，廣納建言統合後，做為業務規劃之參據。</p>	<p>持續辦理</p> <p>業於107年1月29日完成並持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>員訓中心綜核科</p> <p>工務處路線科</p> <p>營業所及服務站</p> <p>附業營運中心總務室、業務科、商品科、觀旅科</p> <p>附業營運中心總務室、業務科、商品科、觀旅科</p>	<p>訊，確保學員知的權益。</p> <p>節省民眾為考試需要索取資料時間。</p> <p>資訊透明化，滿足民眾知的權益。</p> <p>貼近民間實務做法，靈活政府施政作為。</p> <p>透過與業者合作開發商品過程反饋意見，適時檢討修正廠商申請商標授權或委託銷售審查規定或程序，以符合市場需求。</p> <p>提供旅客表達意見之管道，以針對旅客意見積極處理。</p> <p>決策能符合民眾</p>
	<p>1. 設置「首長信箱」、「討論區」，以提供民眾網路溝通環境。</p> <p>2. 加強宣導本所業</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p> <p>營業所及服</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>務使民眾了解後可提出自己的需求，平時收集民眾意見及需求做為決策參考。</p>		<p>務站</p>	<p>需求，提高民眾投標意願。</p>
	<p>3. 依據民眾需求，開發不同款式或品項之臺鐵便當、鐵路商品，對於有特殊需求者，在不影響正常運作情形下，可提供客製化服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心總務室、業務科、商品科、觀旅科</p>	<p>配合各縣市政府(機關)，運用在地食材開發多元化特色便當口味，滿足不同之消費族群；開發具附加價值之多元化、多品項文創商品，滿足不同之需求，以塑造鐵路愛好者，進而支持臺鐵。</p>
	<p>4. 與民間文創業者合作，開發具有特色之各項鐵道商品，並配合各項活動舉辦時機。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心商品科</p>	<p>配合特殊節慶或新商品時機，推出舉辦商品優惠促銷活動。</p>
	<p>1. 建置整合性入口網站，推動票證無縫服務，以旅客需求為導向改善訂票及列車時刻查詢系統效能。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>達成票務流程改造及優化，整合鐵路不同運具，達成無縫運輸之目標。</p>
	<p>2. 不定期檢討現有業務流程，加以重整、簡併作業程序。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>材料處各科、各供應廠</p>	<p>減省不必要之審核及行政作業時間，提高為民服務效率。</p>
	<p>3. 經辦資產出租業務，常主動與局內相關單位縱橫密切連繫，民眾之申請和意見應積極辦理，經商討研議可行方案，報核實</p>	<p>持續辦理</p>	<p>營業所及服務站</p>	<p>提升服務績效以期較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</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應。</p>	<p>行。</p> <p>4. 檢討內部各項業務作業流程，以簡化作業手續，並強化控管機制，避免產生弊端。</p> <p>1. 成立品管圈或讀書會、利用價值工程手法等，鼓勵員工集思廣益提供創新服務方案。</p> <p>2. 適時檢討現有為民服務工作，針對民眾需求重新規劃設計。</p> <p>3. 為廣為開發商品項目與銷售通路，隨時徵詢外界廠商意見或召開說明會方式，廣納建言統合後，做為業務規劃之參據。</p> <p>4. 依據民眾需求，開發不同款式或品項之臺鐵便當、鐵路商品，對於有特殊需求者，在不影響正常運作情形下，可提供客製化服務。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>附業營運中心商品科</p> <p>運務處各運務段及轄屬各車站</p> <p>營業所及服務站</p> <p>附業營運中心商品科</p> <p>附業營運中心業務科、商品科</p>	<p>鐵路商品相關販售資訊及各項優惠活動均即時公告與更新於本所台鐵夢工場官網及臉書粉絲團，以利民眾查詢購買。</p> <p>鼓勵員工集思廣益提供創新服務方案。</p> <p>了解民眾需求，前瞻規劃服務策略以提升業務績效。</p> <p>貼近民間實務做法，靈活政府施政作為。</p> <p>各地特色便當，發揮創意，開發滿足不同消費者之需求，以增加便當及商品之附加價值並創造營收。</p>
--	--	---	--	--



<p>(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。</p>	<p>1. 適時檢討現有為民服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p> <p>2. 本局「鐵路建設作業程序」PDF檔登錄於本局官方網站供民眾閱覽及下載。</p> <p>3. 訂定各類標準作業程序及緊急事故處理作業辦法，督促同仁熟悉各項經辦業務，提高同仁的應變能力。</p>	<p>持續辦理</p> <p>業於107年1月29日完成並持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p> <p>工務處路線科</p> <p>營業所及服務站</p>	<p>針對民眾需求檢討改進，以提供創意優質的服務。</p> <p>簡化民眾索取資料程序，節省民眾時間。</p> <p>提升行政效率，減少雙方一來一往詢問回復作業時間。</p>
<p>(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>	<p>1. 與地方合作協助維護鐵路行車安全、加強服務急病或意外之旅客、遇有重大事故時優先派車協助接駁旅客。</p> <p>2. 與其他機關、地方政府相互合作，妥善處理公共問題。尋找具有知名度及績效良好之優良廠商參與投標，藉以穩定業績成長並提升服務品質。</p> <p>3. 與民間文創業者合作，開發具有特色之各項鐵道商品，並配合各項活動舉辦時機，參與設置專櫃銷售。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p> <p>營業所及服務站</p> <p>附業營運中心商品科</p>	<p>與企業、社會團體合作或主動參與各項公益事務，力求有價值之創新服務型態與方式多元化。</p> <p>利用各種可行策略務實解決服務或公共問題。</p> <p>提供多元化、多品項之文創商品，以塑造鐵路愛好者，進而支持臺鐵。</p>

<p>(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>	<p>加強員工在職訓練，培塑專業優質人員，提升服務形象及提供民眾洽公便利性。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>運務處各運務段及轄屬各車站</p>	<p>因應單位業務特性，縮短案件辦理時程。</p>
--	--	-------------	----------------------	---------------------------

#### 陸、實施步驟：

- 一、局內各業務單位、直屬機構、各分支機構、各車站應依據行政院「政府服務躍升方案」及「交通部提升服務品質實施計畫」訂定年度執行計畫，並推動所屬依據該執行計畫，分別訂定執行辦法；執行計畫及執行辦法應主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、除本實施計畫所列之 6 項策略、22 項方法外，局內各業務單位、直屬機構、各分支機構、各車站應依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫；計畫內容，應述明具體推動作法、完成期限、預期效益等。執行計畫應為實務性、方法性的執行內容。
- 三、研訂執行計畫，應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，提出年度預定執行之重點工作。

#### 柒、績效評估：

- 一、直屬機構、分支機構及各車站應自行規劃辦理考核。本局依據交通部年度服務獎評獎實施計畫，由運務處提報績效優良車站 1 站，推薦參加「交通部服務獎」—社會關懷服務類，相關參獎規定另訂。
- 二、直屬機構、分支機構、各車站應成立提升服務品質工作小組，加強辦理平時測試及查核，針對缺失隨時督導改進，作為年度

服務績效之評審依據。

三、本計畫執行期間，交通部除配合國發會至各執行機關實地查證外，視實際需要得就執行計畫及執行辦法進行查核，並得成立考核小組實地查訪各機關服務品質，或針對特定服務事項進行民意調查，或會同業務主管機關，至各執行機關實地瞭解本計畫推動及執行情形。本局為民服務工作小組不定期查核各單位服務品質推動及執行情形，相關工作計畫另行訂定。

捌、經費：於年度預算內之關會計科目項下勻支。

玖、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充。