

第六屆「政府服務品質獎」成果發表會議程表

場次：東區

時間：103 年 8 月 8 日（五）

地點：財政部北區國稅局花蓮分局大禮堂（花蓮縣花蓮市明禮路 131 號）

時間	程序
09：00～09：30	報到
09：30～09：40	開場致詞
09：40～11：05	第一場次成果發表
	主持人引言（5 分鐘）
	發表機關 1：行政院農業委員會花蓮區農業改良場（20 分鐘）
	發表機關 2：交通部民用航空局臺北國際航空站（20 分鐘）
	發表機關 3：行政院海岸巡防署海岸巡防總局東部地區巡防局（20 分鐘）
	意見交流（20 分鐘）
11：05～11：20	中場休息
11：20～12：10	政府服務品質獎未來精進方向
12：10～14：00	午餐時間
14：00～15：25	第二場次成果發表
	主持人引言（5 分鐘）
	發表機關 1：教育部終身教育司（活躍樂齡、深耕拓點-教育部 102 年強化樂齡學習中心服務品質計畫）（20 分鐘）
	發表機關 2：交通部公路總局（防災先預警，人車平安行-公路防災預警機制）（20 分鐘）
	發表機關 3：財政部（推動電子發票，創造智慧好生活【電子發票圈】）（20 分鐘）
	意見交流（20 分鐘）
15：25～16：10	綜合座談
16：10	賦歸

【與會須知】

- 一、與會人員請依程序表時間準時入座，請勿遲到或早退。
- 二、與會人員請配戴識別證，重要物品請隨身攜帶。
- 三、與會人員請勿攜帶食物進入會場。
- 四、發表會進行時間，與會人員請關閉行動電話或轉成靜音。
- 五、意見交流時間：
 - (一) 提問人員每人發言1次為原則，每次2分鐘，發言時間超過30秒按鈴1次。
 - (二) 回應時間每人以3分鐘為原則。
 - (三) 發言前請先說明服務單位、姓名，及填寫發言單(請註明服務單位、姓名)，會後請交予工作人員彙整。
 - (四) 會後請將問卷投入回收箱或交予工作人員。

【目 錄】

壹、開場致詞人及主持人介紹.....	1
一、開場致詞人.....	1
二、主持人.....	2
貳、政府服務品質獎業務本會及發表機關聯繫窗口.....	5
一、政府服務品質獎業務國發會聯繫窗口.....	5
二、本場次(東區)發表機關業務聯繫窗口.....	6
參、發表機關簡報.....	7
一、行政院農業委員會花蓮區農業改良場.....	9
二、交通部民用航空局臺北國際航空站.....	29
三、行政院海岸巡防署海岸巡防總局東部地區巡防局.....	45
四、教育部終身教育司.....	65
五、交通部公路總局.....	81
六、財政部(電子發票圈).....	97

壹、開場致詞人及主持人介紹

一、開場致詞人



莊麗蘭 副處長

現職：國家發展委員會社會發展處副處長

學歷：1.臺灣大學政治學系政府與公共事務碩士在職專班

2.文化大學史學研究所碩士

經歷：

1.行政院研考會專員、科長、專門委員、副處長

2.臺灣大學組員、股長

二、主持人 (第一場次)



李雪津 秘書長

現職：臺灣省諮議會秘書長

行政院科技會報兼任顧問

學歷：美國麻州波士頓大學電腦科學碩士

經歷：

- 1.臺灣省諮議會秘書長
- 2.行政院顧問
- 3.行政院新聞局副局長
- 4.行政院研究發展考核委員會專員、科長、副處長、處長

(第二場次)



朱景鵬 教授

現職：國立東華大學公共行政學系教授

學歷：德國基森大學政治研究所社會科學博士

經歷：

- 1.行政院研究發展考核委員會主任委員
- 2.國立東華大學人文社會科學學院院長、主任秘書、公共行政研究所所長
- 3.花蓮縣政府副縣長

貳、政府服務品質獎業務本會及發表機關聯繫窗口

一、政府服務品質獎業務國發會聯繫窗口

職稱	姓名	電話	E-MAIL
處長	李武育	02-23165300 轉 6243	wylee@ndc.gov.tw
副處長	莊麗蘭	02-23165300 轉 6218	juang@ndc.gov.tw
專門委員	陳文瑛	02-23165300 轉 6236	wichen@ndc.gov.tw
科長	黃子華	02-23165300 轉 6233	thhwang@ndc.gov.tw
視察	簡徐芬	02-23165300 轉 6235	hfchien@ndc.gov.tw
專員	莊千慧	02-23165300 轉 6242	chchuang@ndc.gov.tw
副研究員	王資竣	02-23165300 轉 6295	tgwang@ndc.gov.tw
科員	蔡明芬	02-23165300 轉 6229	mictsai@ndc.gov.tw

二、本場次(東區)發表機關業務聯繫窗口

發表機關	承辦窗口	聯絡電話
行政院農業委員會花蓮區 農業改良場	宣大平	03-8521108 轉 105
交通部民用航空局臺北國 際航空站	麥惠喬	02-87703532
行政院海岸巡防署海岸巡 防總局東部地區巡防局	黃德男	089-224-311 轉 861601
教育部終身教育司	黃慧芬	02-77365682
交通部公路總局	顏召宜	02-23113456 轉 8800
財政部(電子發票圈)	劉醇錕	02-27631833 轉 1512

參、發表機關簡報

一、行政院農業委員會花蓮區農業改良場.....	9
二、交通部民用航空局臺北國際航空站.....	29
三、行政院海岸巡防署海岸巡防總局東部地區巡防局.....	45
四、教育部終身教育司.....	65
五、交通部公路總局.....	81
六、財政部（電子發票圈）.....	97

一、行政院農業委員會花蓮區農業改良場

第六屆政府服務品質獎 成果發表會



行政院農業委員會
花蓮區農業改良場
Hualien District Agricultural Research and Extension Station
Council of Agriculture, Executive Yuan

評獎類別：第一線服務機關
報告人：研究員兼秘書 宣大平
103. 08. 08

簡報大綱

- 一、為民服務業務現況簡介
- 二、服務績效及創新服務
- 三、服務關鍵策略
- 四、未來努力方向
- 五、參獎經驗分享

「農民與產業的事就是我們的事」

「**農業的特種部隊**」，就算再艱困的任務或惡劣的環境，只要農民有需要，我們學有專精和資歷豐富的專家，就會像「搭阿帕契直升機般立刻空投至農民田間提供協助」

位處花蓮及宜蘭縣，負責轄內**農業試驗研究、示範推廣、農民教育與產銷輔導**等多功能業務。

本場轄區範圍從宜蘭頭城至花蓮富里，南北距離248公里



蘭陽分場



本場



使命與願景

- 針對轄區需求及特色，以**有機樂活、健康安全及原住民產業輔導**為重點目標。
- 以成為**花宜六級農產業研發推廣中心**為願景。

主動出擊、不被動等待

- 主動發掘產業需要，**努力研發解決方案，提供產業利用**
- 「大多數服務都上山下海的直接到農民田裡」
- 「主動服務」、「到府服務」、「農民不出門能辦大小事」、「為弱勢族群服務」等，我們都持續積極在做
- 期許：成為轄區農產業發展推手與技術支援後盾

簡報大綱

- 一、為民服務業務現況簡介
- 二、服務績效及創新服務
- 三、服務關鍵策略
- 四、未來努力方向
- 五、參獎經驗分享

服務績效與創新服務(1/11)

專案服務實例說明

打造東部有機樂活廊道

- 本場**跨單位共同投入**推動
- 每一重點推動有機村皆有**專人負責**聯繫協調
- 延攬多元化專業人才，擴大研發及推廣能量
- 透過跨領域教育訓練，提供本場團隊創意思維
- 定期檢討執行成果，加強部門協調

服務績效與創新服務(2/11)

打造東部有機樂活廊道

全台唯一專人輔導「有機驗證申請」服務到家

為有效推動有機農業，提供更迅速、便民之申請有機驗證輔導服務，就近解決轄區農友需求與疑問。



9  行政院農業委員會花蓮區農業改良場

服務績效與創新服務(3/11)

連結有機農業產業鏈末端— 消費者食安資訊服務

- 人文及消費者角度，撰寫有機專刊
- 花蓮有機小農「好事集」之有機推廣
- 綠色博覽會之資訊饗宴

10  行政院農業委員會花蓮區農業改良場

服務績效與創新服務(4/11)

以人文及消費者角度，撰寫有機專刊，傳播普羅大眾有機理念



11 行政院農業委員會花蓮區農業改良場

服務績效與創新服務(5/11)

東部有機樂活廊道成果豐碩

- 宜花地區102年底通過有機驗證面積達1,319公頃佔全國26%，水稻面積更高達全國51.4%。
- 形塑轄區有機健康優質安全農業形象。
- 不只服務農民，也帶動產業建立，更服務消費者有優質安全產品可選擇。



12 行政院農業委員會花蓮區農業改良場

服務績效與創新服務(6/11)

土壤肥力分析及作物營養診斷服務

積極引進土壤分析儀器，簡化縮短作業流程，擴充檢測服務能量。



13 行政院農業委員會花蓮區農業改良場

服務績效與創新服務(7/11)

土壤肥力分析及作物營養診斷服務

- 102年分析樣本共**2,996件**，連續三年正成長；直接服務農民844人次，年增率約為**15%**。
- 每件3,000元計算，本場免費貼心服務，每年可節省農民近**900萬元**的檢驗花費。

年 度	100	101	102
服務人次	557	707	844
樣品件數	2,427	2,749	2,996

14 行政院農業委員會花蓮區農業改良場

服務績效與創新服務(8/11)

土壤診斷服務

不只等待，更主動服務－三星鄉作物生產專區

- 三星鄉作物生產專區依地號逐筆採樣，共分析**2,688**件土壤樣品。
- 利用晚上班會，以一對一方式，親自與農友逐筆說明分析結果，並提出土壤改良及施肥建議。
- 持續推動合理化施肥，預估每年節省近**6萬公斤**肥料，**降低127萬元**以上成本，增加**近900萬元**收益。

服務績效與創新服務(9/11)

資訊超豐富的官網

出版品專區－數位圖書館

- 歷年出版品皆已數位全文呈現於官網免費提供
- 收錄年報19輯、農情月刊159期、研究彙報30輯、農業專訊84期、農技報導104期、技術或推廣專刊共86輯、食譜17輯，另有已停刊之推廣簡訊35期、農情資訊148期，並持續擴充。



服務績效與創新服務(10/11)

發行電子報—減少紙本刊物之寄送

- 農情月刊及農業專訊印行3,000份，建立電子報寄送系統取代紙本，印行量減為2,500份，減量達17%，每期電子報寄送超過1,600人，節省印刷及郵資支出，有效促進出版品流通。

The screenshot displays the website interface for the花蓮區農業改良場 (Hualien District Agricultural Research and Extension Station). On the left, there is a subscription form titled '訂閱電子報' (Subscribe to E-newsletter) with fields for email address and checkboxes for various newsletters. On the right, the '本月內容' (This Month's Content) section lists several articles, including '展現蘭花產業多元應用' and '農民必備技巧'. Below the list is a photo of a person at a podium and a caption about a symposium on orchid industry applications.

服務績效與創新服務(11/11)

全國首創行動單一窗口 鄉鎮地區聯絡人

- 各鄉鎮設一同仁專責農民輔導及政策聯繫，提供一次到位的直接服務。
- 晚上農民產銷班會，同仁犧牲休息，熱心到場參與，提供諮詢服務。
- 天然災害發生時，即使道路尚未恢復，同仁立即提供災害鑑定與復耕技術。
- 本制度已成為多個友場標竿學習仿效對象。



地區聯絡員提供深入與到府服務



地區聯絡員即時關心颱風災情

簡報大綱

- 一、為民服務業務現況簡介
- 二、服務績效及創新服務
- 三、服務關鍵策略
- 四、未來努力方向
- 五、參獎經驗分享

服務關鍵策略(1/14)

任務導向之整合型專案服務

本場利用跨課室資源及人力整合之方式，突破既有限制，積極推動重點服務目標。

- 東部有機樂活廊道
- 推動作物健康管理生產體系工作
- 農業天然災害處理
- 原住民部落輔導
- 合理化施肥

服務關鍵策略(2/14)

客製化原鄉部落服務

- 輔導鳳林山興部落種植大豆花蓮1號
- 光復鄉邦查農場原生蔬菜栽培輔導
- 崙山部落梅醋、苦茶油製程改進
- 吉安、崙山部落中草藥輔導
- 協助奇美部落洛神花加工製作
- 大同鄉四季平台新興花卉轉作



農委會陳副主委文德及本場黃場至邦查農場關心經營情形

服務關鍵策略(3/14)

客製化到原鄉部落服務

聽海唱歌的稻米

- 台11線豐濱鄉石梯坪旁港口部落，廢耕20餘年，經過本場100年主動協助復耕有機水稻與族人舒米齊心協力，創造海稻米奇蹟。



服務關鍵策略(4/14)

客製化到原鄉部落服務

聽海唱歌的稻米(續)

- 在廢耕20餘年後，本場主動成立水稻復耕技術服務團。
- 從整地、土壤檢驗、品種推薦、育苗插秧及栽培協助，全程陪伴，週週前往關切與協助。
- 海稻米以「米粳流」命名販售。米粳流是「互助」的意思，代表林務局、花改場與部落共同努力成果，讓部落耆老們感動不已。



服務關鍵策略(5/14)

客製化到原鄉部落服務

四南地區高山花卉

- 大同鄉的四季村及南山村四十多年來一直是主要的夏季高冷蔬菜產區。
- 近年因收入不穩定及施用生雞糞造成環境汙染，產業面臨轉型。
- 幫助原住民跳脫固有的生產困境，積極投入輔導轉作高價值溫帶切花。



服務關鍵策略(6/14)

客製化到原鄉部落服務

四南地區高山花卉(續)

- 本場全力輔導後，康乃馨切花品質優良，深獲花卉市場肯定。
- 輔導成立大同鄉第一個花卉產銷班，輔導康乃馨、金絲桃、葉牡丹栽培。
- 帶動南山村及樂水村接續成立花卉產銷班。推廣彩色海芋、葉牡丹及金絲桃等等切花。



本場輔導金絲桃栽培並舉辦觀摩會

服務關鍵策略(7/14)

客製化到府服務—文旦健康管理

文旦產區品質提升、農藥殘留抽檢合格率高達100%



- 每月至產地辦理，免除農民長程奔波。
- 客製化當月管理要點，有利農民立刻操作。
- 文旦產區的產量與品質大幅改進。
- 文旦農藥殘留抽檢合格率高達100%，提供消費者優質安全產品。

服務關鍵策略(8/14)

服務場所便利友善 營造性別平等的友善環境

- 榮獲行政院促進女性參與決策金馨獎 (全國21單位獲獎本場為農委會唯一獲獎單位)
- 101-102年皆榮獲花蓮縣政府頒發親善中大型職場組第一名 - 特優獎。
- 老舊狹窄廁所重新規劃，大幅提高女廁配比，開窗設計增加採光通風



整修前

整修後

27 行政院農業委員會花蓮區農業改良場

服務關鍵策略(9/14)

提升顧客關係－服務民眾滿意度調查 民眾對各本場服務均表高度滿意

服務態度	服務效率	專業知識	品德操守	
99.2%	96.6%	94.0%	100%	
服務設施	環境舒適	服務流程	動線規劃	整體服務
93.1%	94.0%	97.5%	89.7%	99.2%

- 分層隨機抽樣農民學院學員432位；土壤檢測農民605位及諮詢病蟲害農友464位，有效受訪率達79.2%。
- 調查顯示，民眾對各本場服務均表滿意，少數不滿意個案或意見已積極檢討改進。

28 行政院農業委員會花蓮區農業改良場

服務關鍵策略(10/14)

服務民眾滿意度調查(續) 服務動線及標示改善

- 植物病蟲害診斷窗口由二樓改至一樓入口處，方便農友洽詢。
- 設置舒適諮詢服務空間，增加農友諮詢便利性。
- 診斷場所加強標示，印製各項服務位置圖單張，方便民眾使用。

29  行政院農業委員會花蓮區農業改良場



服務關鍵策略(11/14)

內部顧客滿意度調查

-本場同仁對本場主動服務農民，高度認同與滿意

- **本場對農民服務之自我滿意度調查**
 - 同仁對本場對外服務及成效滿意比率皆在94.5%以上。
 - 為民服務工作之積極主動、服務態度、專業能力、有機農業及原住民諮詢服務等5項更高達98%以上。
 - 顯示同仁對本場為民服務之努力及績效相當認同，對能為農民有良好貢獻及服務為榮。



30  行政院農業委員會花蓮區農業改良場

服務關鍵策略(12/14)

內部顧客滿意度調查

• 內部環境滿意度調查

- 同仁對本場辦公與試驗硬體設施與環境、本場整體滿意度部份評價最高，分為92.7%及94.5%。
- 本場對員工提供之教育訓練、員工福利措施、員工意見反應管道暢通性等3項滿意度較低，分為85.5%、80%及85.5%

• 本場因應改進措施：

- 加強同仁假日聯誼活動
- 年終全場聚餐及聯誼活動
- 強化課務會議溝通與意見反映

31  行政院農業委員會花蓮區農業改良場



資訊流通服務(13/14)

員工學習專區－研發與服務經驗傳承

- 將各項為民服務與作業詳細標準流程，置放於本場網路員工學習專區。
- 目前已累積各式檔案共**55類685項**業務知識傳承。

員工學習專區		業務智 您好!		行政院農業委員會 花蓮區農業改良場 Hualien D.S.A	
資訊下載	※請點選表格檔案進行下載：			排列順序： 依上傳時間	
資訊上傳	序號	表格名稱	表格檔案	專區名稱	
秘書室專區	1	遲緩性農業天然災害應變措施列表-2012	遲緩性農業天然災害應變措施列表-20120430.doc	會議紀錄	
會計室專區	2	立即性農業天然災害應變措施列表-2012	立即性農業天然災害應變措施列表-20120430.doc	會議紀錄	
人事室專區	3	農業天然災害辦理流程-2012	農業天然災害辦理流程-20120430.ppt	會議紀錄	
研考專區	4	農業天然災害救助項目及額度-2012	農業天然災害救助項目及額度-20120430.doc	會議紀錄	
政風專區	5	農業天然災害抽查技巧說明-2012	抽查技巧說明-20120425.doc	會議紀錄	
強財專區	6	天然災害防救體系及相關措施-2012	天然災害防救體系及相關措施及人員-20120430.doc	會議紀錄	
資訊專區	7	2012年農業天然災害緊急應變小組會議紀錄-2012	101年農業天然災害應變小組會議紀錄-20120503.doc	會議紀錄	
有機農業	8	農業天然災害抽查技巧-2011	抽查技巧說明20110414.doc	會議紀錄	
農業天然災害	9	農業天然災害防救體系及相關措施流程及人員-2011	附件一天然災害防救體系及相關措施及人員1000414.doc	會議紀錄	
共通性業務專區	10	100年農業天然災害應變小組會議紀錄-2011	100年農業天然災害應變小組會議紀錄-20110414.doc	會議紀錄	
作物改良課專區					
作物環境課專區					

32 

資訊流通服務(14/14) 員工學習專區

● 農作物天然災害現金救助勘查與抽查注意事項 ●

- 1. 勘查工作以作物負責人為主，抽查工作以鄉鎮地區聯絡員為主。 ●
- 2. 鄉鎮地區聯絡員平日應與作物負責人多加聯繫，以加強相關作物生長知識。 ●
- 3. 勘查與抽查工作是配合縣政府與農糧署東區分署所進行的業務。雖然本場負有損害鑑定之責，但應與另外兩個單位達到共識，避免出現不必要之困擾。 ●
- 4. 勘查或抽查時應著適當服飾及裝備（如雨鞋等），並以謹慎負責態度，進入田區完成相關工作。 ●
- 5. 進行勘查或抽查工作時應儘量以照相紀錄工作情形，以便事後作為佐證。 ●
- 6. 勘查或抽查工作應避免現場與農民進行討論，相關需討論建議抽查小組回到鄉鎮公所再來討論。 ●
- 7. 抽查工作的目的為檢視鄉鎮公所承辦人員在全鄉作物損害案件上是否達到 95% 準確度。 ●



● 智財專區	5	農業天然災害抽查技巧說明-2012	人員1000
● 資訊專區	6	天然災害防救體系及相關措施-2012	人員1000
● 有機農業	7	2012年農業天然災害緊急應變小組會議紀錄-2012	人員1000
● 農業天然災害	8	農業天然災害抽查技巧-2011	人員1000
● 共通性業務專區	9	農業天然災害防救體系及相關措施流程及人員-2011	人員1000
● 作物改良課專區	10	100年農業天然災害應變小組會議紀錄-2011	人員1000
● 作物環境課專區			

簡報大綱

- 一、為民服務業務現況簡介
- 二、服務績效及創新服務
- 三、服務關鍵策略
- 四、未來努力方向
- 五、參獎經驗分享

未來努力方向

「農民哪裡有需要，我們就往哪去！」

- 未來我們將更秉持著本場「主動、熱忱、深入、貼心」服務之傳統，將我們的研發與資源投注在最需要的地方！



未來努力方向(續)

- 展望未來，我們選定轄區較弱勢及資源不充足之「原住民部落」為我們加強主動服務的新重點，希望協助原鄉建立新產業。
- 多年努力推動有成的「有機農業」，將繼續協助發展更有特色的六級產業。

我們秉持這樣的信念：「隨時作好最好的準備，只要農民有需要協助，我們會立刻捲起袖子：農民好夥伴，我們來了！」

簡報大綱

- 一、為民服務業務現況簡介
- 二、服務績效及創新服務
- 三、服務關鍵策略
- 四、未來努力方向
- 五、參獎經驗分享

參獎經驗分享-辛苦耕耘、歡喜收穫

「服務不是為參獎

更須內化進入機關同仁的心與行動裡！」

- 機關首長的重視與支持、全機關同仁共同投入與參與
- 服務要主動去發掘民眾的需求，全力貼近民眾的需要，並突破窠臼提供創新服務。
- 要有熱情與熱忱去服務！要有得獎的企圖心！
- 參獎書要呈現機關亮點，編輯要友善易讀。
- 參獎彙整人要有適當層級擔任！
- 要有服務品質檢討機制(滿意度調查)，並針對弱點加強改善。

發揮跨部門團隊合作力量
提升為民服務品質及能量



報告完畢
敬請指導

39

二、交通部民用航空局臺北國際航空站

 **第六屆「政府服務品質獎」成果發表會** 

 **臺北國際民用航空站** 

評獎類別：第一線服務機關

發表人：組長王華駿
日期：103年8月12日

 **簡報綱要** 

交通部民用航空局
臺北國際航空站
TAIPEI INTERNATIONAL AIRPORT
Civil Aviation Administration
Ministry of Transportation and Communications

- 一、為民服務業務現況簡報
- 二、服務績效及創新服務
- 三、服務關鍵策略
- 四、未來努力方向
- 五、參獎經驗分享





一、為民服務現況簡介



我們的服務-營運現況



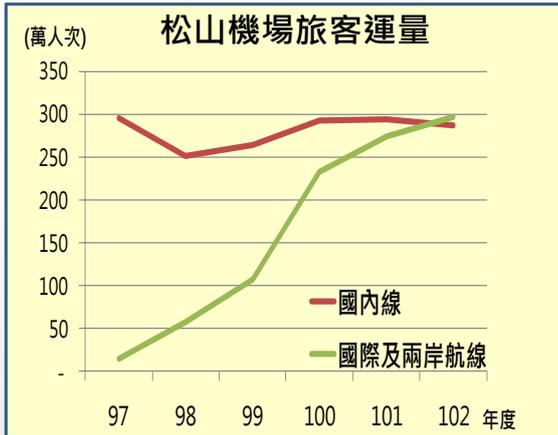
兩岸直航及東北亞黃金航圈



國內航線樞紐

服務人數：

102年服務進出旅客**585萬人次**，平均每日1萬6千人次，創歷史新高，並持續成長中



我們的服務-整合溝通協調





二、服務績效與創新服務

服務績效

全功能單一窗口百分百，聯合補位貼心返鄉旅客

- 旅客毋需於候補櫃臺間奔波：
整合航空公司、縣政府及國防部
- 貼心服務紓解候機煩躁心情：
提供飲水、點心、報紙、音樂等
- 啟動軍機疏運，票務行政自己做：
每日投入50人次，動員軍機12架次，疏運1,817位候補旅客



5



服務績效-申辦流程簡化

運用e化展效能，簡化報到省流程

- 旅客在家完成報到手續，下載電子登機證於手機或平板電腦
- 到達機場直接通關，大幅節省報到通關時間約40分鐘
- 102年計有6,755人次下載



45分鐘 減為 5分鐘

6



服務績效- 申辦書表減量 流程公開、主動回應

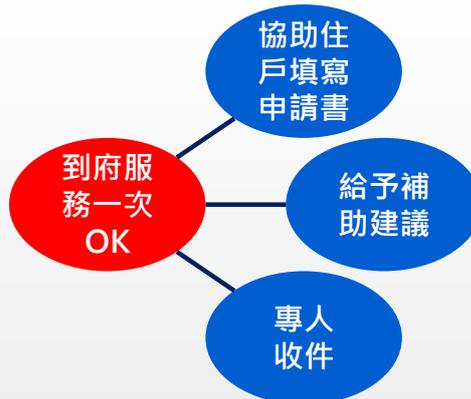
航機線上放行快，省力減紙真正好

- 建置航機自動放行系統，線上100%，減少人力往返
- 完全不用1張紙，紙張減量年達58,108張



噪音補助主動服務，網頁資訊公開透明

- 專人到府服務收件，時間縮短83%，6天變成1天
- 網頁設置專區查詢申請進度
- 102年到府收件30件，會勘380次



7



服務績效- 合宜設施

兼顧文創美學專業，營造友善便利環境

核心設施

- 有愛無礙無障礙設施
- 外部化貴賓室
- 優質廁所、哺集乳室
- 多功能服務臺

一般設施

- 免費Wi-Fi
- 普設手機充電座
- 便捷行李寄存、宅配
- 專業優質護理站



休憩設施

- 人氣觀景台
- 智慧圖書館
- 主題式候機空間
- 文創展示空間

作業設施

- 航機自動導引系統
- 空橋附屬設備
- 航務大廳
- 電動作業車

8



服務績效-合宜設施

清潔不馬虎，乾淨又安心

- 32間廁所獲得臺北市政府環保局特優級認證
- 9間哺乳室獲得臺北市政府衛生局優良認證



102.8.31

鄭杏文小姐投書「主任信箱」：

台北機場改建後改善很多，特別是廁所感覺進步很多，上海同事誇獎比上海機場還漂亮。

身為臺灣人真驕傲！謝謝你們的努力！

9



服務績效-親和服務

首創中英日韓4語環境，暢行機場無障礙便利通

指引標誌



旅客指南



全球資訊網



10



服務績效-專業服務

志工保全培訓佳，友善安心服務保

– 志工20人、保全11人，服務40,131小時，服務計程車約50萬車次

參訪導覽解說



計程車上車處服務



行動及無障礙服務



11



服務績效-服務行銷

服務行銷管道多，機場形象讚譽佳

- 舉辦飛安宣導，推廣機場核心價值
- 「有你真好」微電影，**17,150人次觀賞**，能見度提升
- 透過熱門偶像劇、音樂MV，行銷松山機場
- 偶像劇與音樂MV 102年拍攝**78件**
- 與世界民航雜誌合作，舉辦**787首航、飛機餐**等航空市民舞台活動



12



服務績效-顧客滿意度

客觀外部問卷調查，民眾心聲我們聽到

委託專業機構辦理 旅客滿意度調查

- 國際線出入境及國內線到站滿意尺度達**4.09以上**，較101年**提高**

民航局辦理 旅客滿意度調查

- **整體服務滿意度97.78%**，較101年度95.08%，滿意度成長2.8%

航空噪音補助 滿意度調查

- **滿意度97%**，較101年度83%，滿意度成長17%

旅客反應意見

無線上網死角多
頻寬不足

有效改善對策

102年9月重建航廈全區免費無線網路達**61組AP**
傳輸速率提升至**100M/20M**

航班資訊不正確

研究航班資訊結合航管系統，提升準確性

13



服務績效-顧客滿意度

內部意見同等重要，多重管道發掘問題

駐站單位溝通交流

- 定期召開業務協調會報、空側管理協調會議、松山機場航聯會
- 提出72項建議，**已完成68項**，4項列為中長期改善
- 規劃博愛座位區
- 空側設置人行專用道

委託專業機構辦理內部同仁 滿意度調查

- 六大構面：工作內容、組織文化、溝通、薪資福利與工作環境、訓練與發展、對管理階層
- 調查結果：整體滿意度**正向為60%**，**中性33%**
- 103年辦理6場員工座談會
- 辦公環境重新裝修

14



服務績效-主動回應

專人蒐集輿情，化危機為轉機

- 一訂定民眾意見處理機制
- 一委託中華食品安全管制系統發展協會，辦理餐廳賣店衛生輔導檢查及講習

22家全部
通過最高級
OK優標章
認證

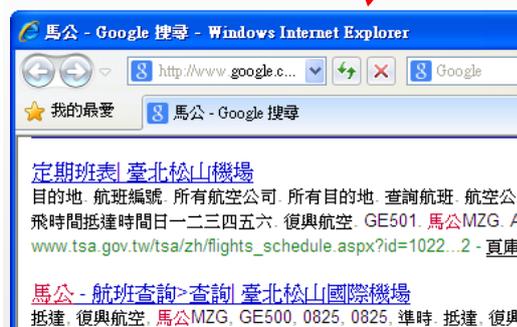


15



服務績效-檢索完整、便捷

搜尋引擎 / RSS，便於資訊檢索



16



服務績效-擴展線上服務量能

線上服務項目多，表單下載層面廣

- 線上服務75項，因應新措施**102年新增4項**
- 線上申辦服務450件，較101年增加46件，成長11%
- 「我的E政府」提供42項表單下載共計4,940次
- **開放資料運用**：航班資訊、停車動態資訊等資料生產



申請參訪管制區
觀景台實景導覽服務
PDA手機瀏覽服務
APP下載服務

102年7~12月安裝次數
15,552人次

17



服務績效-多元參與

電子參與多樣性，線上服務最多元

- 首長電子信箱、主任與民有約、民意論壇、Youtube微電影
- 專人經營FACEBOOK粉絲團，訂有管理要點，迄今累積約**3萬5千名**粉絲

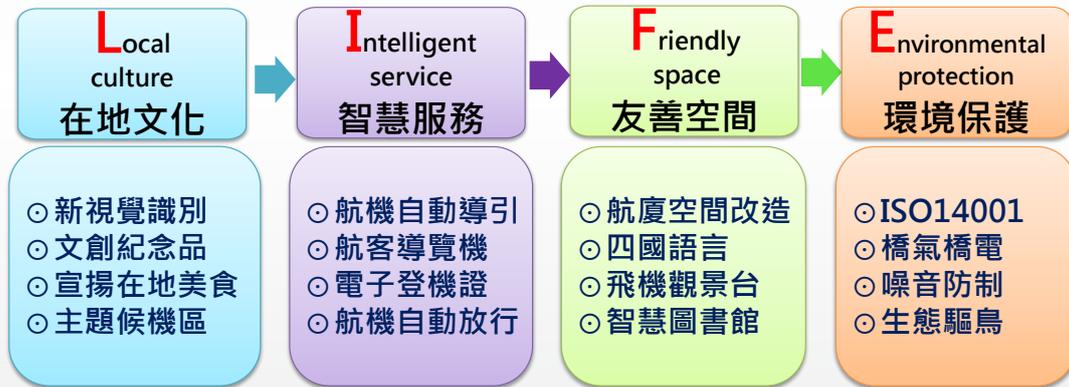


**超高
人氣**

18

創新加值 – 讓我們的服務更驚豔

願景 魅力松山Link美好生活



19

有價值的創新服務-在地文化

Local Culture - 開發識別標誌，引進藝文美食



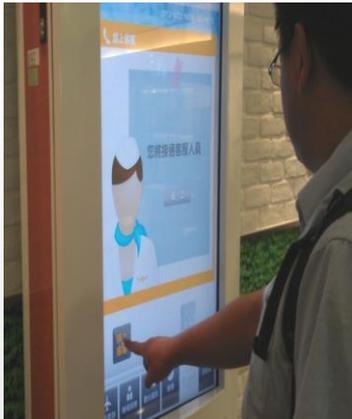
開發逾20種商品

20

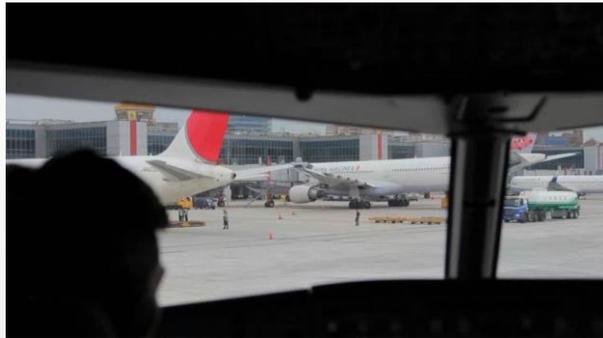
✈ 有價值的創新服務-智慧服務

Intelligent Service - 善用科技，優化服務

旅客導覽機



航機自動導引停靠



全臺機場唯一

21

✈ 有價值的創新服務-友善空間

Friendly Space - 美麗天際，夢想起飛

- 資源回收場變身城市新亮點
- 臺北市都市景觀大獎、網路人氣獎
- 迄今造訪90萬人次



22

✈ 有價值的創新服務-友善空間

Friendly Space - 行千里路，讀萬卷書

- 異業合作，共創多贏
- 全年無休智慧圖書館，出國伴遊新選擇
- 102年
服務讀者58,124人次
借閱書籍12,693人次



任賢齊代言介紹機場智慧圖書館

23

✈ 有價值的創新服務-環境保護

Environmental Protection - 節能減碳，從我開始

- 使用橋電橋氣，舒適客艙環境
- 降低噪音及減少85%排碳量



空橋附屬設備

24

✈ 標竿學習擴散效益-行銷到國外

標竿學習無國界，參訪外賓都說讚

- 14個外賓團體參訪取經，計135人
- 92個國內團體參訪，計4,399人



25

✈ 組織內部創新機制-鼓動同仁創新風潮

獎勵創新提案優，同仁點子真好用

- 訂定為民服務提案制度實施計畫
- 票選松山機場拍照10大景點，第1階段725人參加票選
第2階段778人參加景點合照大募集
FACEBOOK粉絲增加**1,393**名

歡迎蒞臨臺北



最佳臺灣伴手禮



戶外浪漫觀景台



26

三、服務關鍵策略

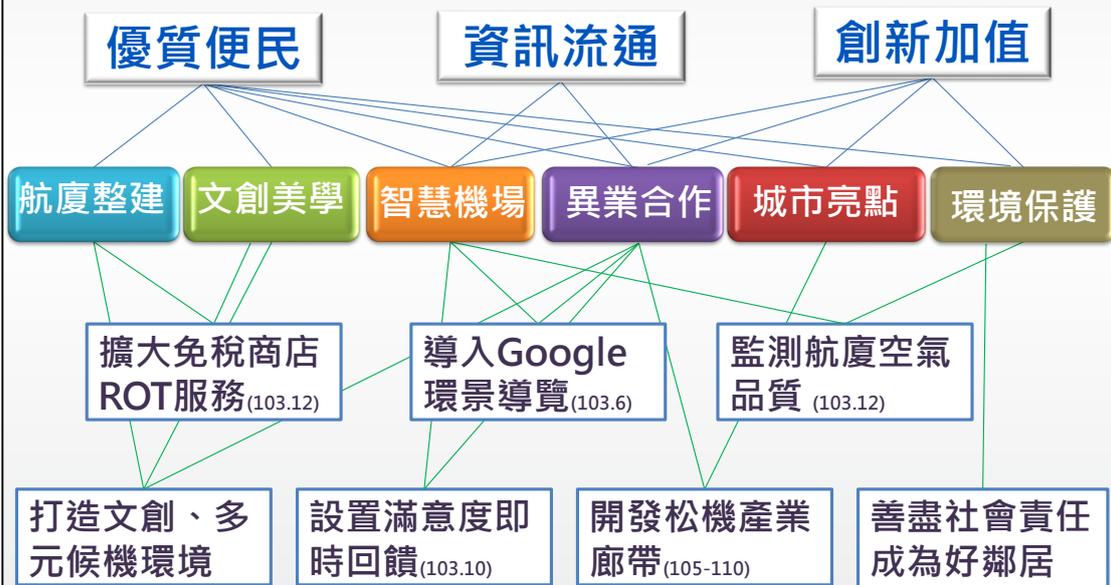


六大服務策略，28項服務強化措施



27

四、未來努力方向



28

五、參獎經驗分享



導覽地圖導讀有序



網頁即時更新



SLOGAN感動人心



首長信箱即時回覆



- 留意秘密客造訪
- 資料運用與對比呈現
- 二階段評審、感動委員的心
- 由上而下凝聚共識
- 上級機關重視與協助
- 設施及流程重新改造
- 即時改善軟硬體設備，增加效果

29

上級機關重視參與

隊呼激發士氣

海報展現服務策略

雙投影成效對比呈現

整齊制服 專業形象

卷冊及紀念商品展示

服務行動不便旅客

影片照片對照呼應

站長制現場導覽

志工IPAD諮詢服務

博物館級專業導覽

耳麥增加導覽品質



第六屆「政府服務品質獎」成果發表會



創新服務沒有終點
用心改變
您一定看得見!!!



簡報結束

謝謝



WE see YOU



三、行政院海岸巡防署海岸巡防總局東部地區巡防局

01



第六屆「政府服務品質」獎成果發表會

行政院海岸巡防署海岸巡防總局
東部地區巡防局

評獎類別：第一線服務機關

發表人：局長 許績陵



02

大綱

- 壹 為民服務業務現況簡介
- 貳 服務績效及創新服務
 - 海岸風水師
 - 整合3D救生救難能量
 - 線上會客報平安
 - 近岸救生救難搜尋圖
 - 業務視訊諮詢零距離
 - 建立行動雷達資料庫
 - 擴增雷達運用
- 參 服務關鍵策略
- 肆 未來努力方向
- 伍 參獎經驗分享



壹、為民服務業務現況簡介



轄區範圍



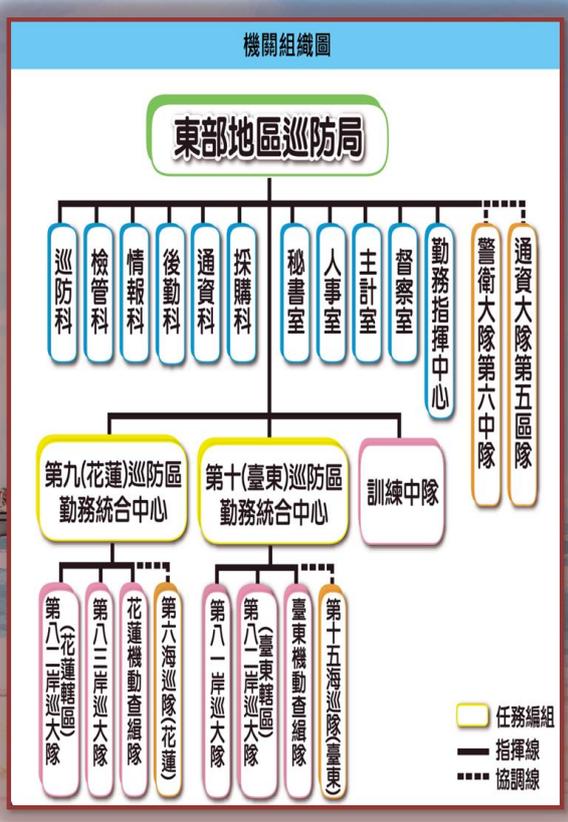
本局轄區
橫跨花蓮、台東兩縣
北起大濁水溪
南迄塔瓦溪及綠島、蘭嶼等兩離島
海岸線全長373.3公里



組織簡介



本局設置11個科室
 成立2個巡防區
 管制2個海巡隊
 1個機動海巡隊
 部署3個岸巡大隊
 所轄31個安檢所
 6個機動巡邏站



海巡署三大核心任務



延伸

本局核心價值

跨機關合作

守護美麗東海岸
安全是我們的承諾

轄區特性

實現

四大服務願景

安全守護



服務便捷



生態保育



創新領航





一、單一窗口服務

為避免民衆往返奔波
打造24小時SEC服務窗口



Speed快速服務民衆
Efficiency增加行政效益
Convenience便捷性

安檢所服務台

<p>民眾服務台</p> <p>每日服務 1,085人</p>	<p>前推安檢亭</p> <p>服務漁民 55萬6,441人</p>
-------------------------------------	--

跨機關合作

<p>118專線</p> <p>受理報案 523件</p>	<p>衛星電話</p> <p>24小時 即時服務</p>
-----------------------------------	----------------------------------

多元服務窗口

<p>海洋驛站</p> <p>參訪遊客 1萬0,236人</p>	<p>海上巡邏艇</p> <p>提供漁民 海上保障</p>
--------------------------------------	-----------------------------------

由點至面提供整合性服務平台



二、申辦案件流程簡化程度

本局依地區特性主動簡化民衆申辦流程

臨櫃			非臨櫃	走動服務
快速通關 報關時間 縮短12分鐘	安資升級 行政效率 提升50%	簡化核校流程 減少民眾等候 12萬440分鐘	e化政府 線上申辦 減少民眾 等候1,795天	巡迴醫療 7場次 450人次

縮短民眾等候時間 提升民眾滿意度



三、申辦案件書表減量程度

為減少紙張浪費及案件檢附文件

對外部民眾	每案可精簡 研究計畫書3頁 合約書15頁 機關核准文件2頁 簡化出海文件	 救生衣借用	 檔案應用申請
-------	--	------------------	-------------------

對內部同仁	 公文線上簽核	 無紙化會議
-------	-------------------	------------------

透過書表簡化 推動e化系統



有效落實減紙政策



四、服務流程透明度

為滿足民衆知的權利，本局提供

承辦單位聯絡資訊

申辦案件標準流程

建立適切回應機制

公開方式



機關網站



安檢所



公佈欄



電子看板

查詢管道



網路



電話



書面



專人

達到主動告知、時效管控之目標



五、服務設施合宜程度、服務親和程度

- 舒適環境 ☺
- 綠色生活 ☺
- 藝術氣氛 ☺
- 微笑服務 ☺

營造優質的
辦公環境



20處鐵馬驛站



服務9千餘人

觸控導覽平台



5萬餘人使用

8處 iTaiwan



3萬餘人使用

票選微笑天使



1千餘人參與

達到本局貼近民衆生活及微笑傳遞服務之目標



六、服務可勝任程度

為提升同仁服務品質與專業知能

1. 教育訓練

2. 輔導驗證

3. 跨機關合作

核心任務



為民服務



102年度獲海巡署提列「特優」單位



七、服務行銷有效性

為讓民衆能瞭解本局相關施政及服務項目

自辦活動



跨機關合作



使民衆瞭解政府為民服務的用心與貼心



八、顧客滿意度

本局102年每季針對外部顧客及內部顧客均區分4大構面實施問卷調查

具體改善措施

外部顧客
(漁民、民眾)

- 洽公環境：2項
- 服務品質：15項
- 服務流程：6項
- 其他：9項

具體改善措施

內部顧客
(本局同仁)

- 願景目標：3項
- 專業素質：2項
- 關懷協調：7項
- 服務流程：4項



持續提出具體改善措施，以提升為民服務品質



九、民眾意見處理有效性

為即時回應民衆提出之
問題與建議



使民衆意見可以
充分表達及反映

服務滿意鈴

在5處服務據點
設置，針對不滿
意部分，由值班
人員即時主動瞭
解並回應





十、資訊公開適切性與內容有效性

為使法令、政策、服務資訊適切公開

全球資訊網



提供21項便民資訊

數位資訊網



建置15項系統服務同仁

主動公開正確資訊



公告11項603筆資料

提供民衆及同仁重要且正確的資訊內容



十一、資訊檢索完整性與便捷性

本局機關網站提供多元的資訊檢索方式

- 1 設置網頁導盲磚
- 2 提供RSS訂閱服務
- 3 建立快速及進階查詢方式
- 4 提供無法檢索資訊的建議



提升網站檢索的互動性與友善性



十二、線上服務提供及使用情形

秉持「多用網路少用馬路」原則

網頁線上服務能量逐年提升



透過QR code行銷推廣線上服務



積極鼓勵民衆使用



十三、電子參與多元程度

為接納各方意見，在全球資訊網及數位資訊網提供多元管道與民衆互動

全球資訊網

數位資訊網

<p>民意信箱</p>	<p>海巡留言板</p>	<p>Youtube</p>	<p>Facebook</p>	<p>官兵討論區</p>
-------------	--------------	----------------	-----------------	--------------

建立良好溝通管道及回應機制



為展現機關勇於創新，追求卓越服務能量

本局102年
7項創新服務

- 不出門能辦大小事
- 臨櫃服務一次OK
- 服務評價回饋
- 智慧辦公
- 其他創新
- 海岸風水師 e指就通
- 整合3D救生救難能量
- 線上會客報平安
- 近岸救生救難搜尋圖
- 視訊業務諮詢零距離
- 建立行動雷達資料庫
- 擴增雷達運用

使民眾見證及感受我們的「用心」及「創新」



不出門能辦大小事

一、海岸風水師 e指就通

情境說明

當遊客來到台東三仙台時，可下載本局APP查詢當地是否為危險海域、救難器材位置、潮汐資訊...等



即時提供在地安全資訊查詢服務



二、整合3D救生救難能量

創新緣起

鑑於花、東海岸救生救難案件頻傳，且偏鄉與離島意外救援能力較為不足

具體作法

本局整合轄區陸、海、空相關救援單位能量



有效爭取黃金救援時間



三、線上會客報平安

創新緣起

為改善花東偏鄉資訊網路匱乏，本局設置網路視訊服務，首創線上會客報平安

具體作法



達成服務零距離的目標



四、近岸救生救難搜尋圖

創新緣起

近年花東政府積極推動親海活動，惟海岸意外事件頻傳，但近岸搜尋方式卻無搜救模式或資料可供參考

具體作法



提升救援時效及溺者生還機率



五、業務視訊諮詢零距離

創新緣起

避免因民衆至安檢所申辦業務時無法有效解決問題，造成其等候的抱怨與困擾

具體作法

運用**37**處服務據點的視訊系統，便捷民衆與本局或所轄單位承辦人直接實施業務諮詢



大幅縮減民衆業務申辦時間



六、建立行動雷達資料庫

創新緣起

為彌補花東岸際的雷達盲區及查緝、救援死角

具體作法

車載雷達目標
資訊管理系統

創新效益

- ① 自力研發擷節預算經費
- ② 提供雷達目標儲存功能
- ③ 無紙化作業降低負荷
- ④ 有效提升海域監控能力



過去人工作業



現在系統偵蒐



七、擴增雷達運用

鑑於蘭嶼海域雷達偵蒐範圍有限及海洋生態保育工作日漸重要

具體作法

協調台電公司無償提供場地架設
將16處保育區納入雷達警戒範圍



自行架設

效益

強化蘭嶼海域漁民航行安全
結合保育團體維護海洋生態資源
均為本署的首創作法







一、持恆核心任務 鞏固岸海屏障

提升本署三大核心任務，整合轄區治安單位查緝能量，藉科技裝備建構岸、海查緝網絡



二、整合區域量能 溯本防災教育

整合轄區救難團體，擴展救生救難演練效益，實施校園防溺宣導，使防災觀念成為社會教育常識



三、推動關懷服務 落實生態保育

結合機關行政資源，對偏鄉聚落民眾提供關懷服務；另持恆生態保育工作，使海巡服務工作注入東部每個角落





四、e化服務項目 全面續升品質

廣拓網路運用效益，達多用網路少用馬路之政策目標；另續升服務品質辦理「海巡服務座談」及優化內部服務

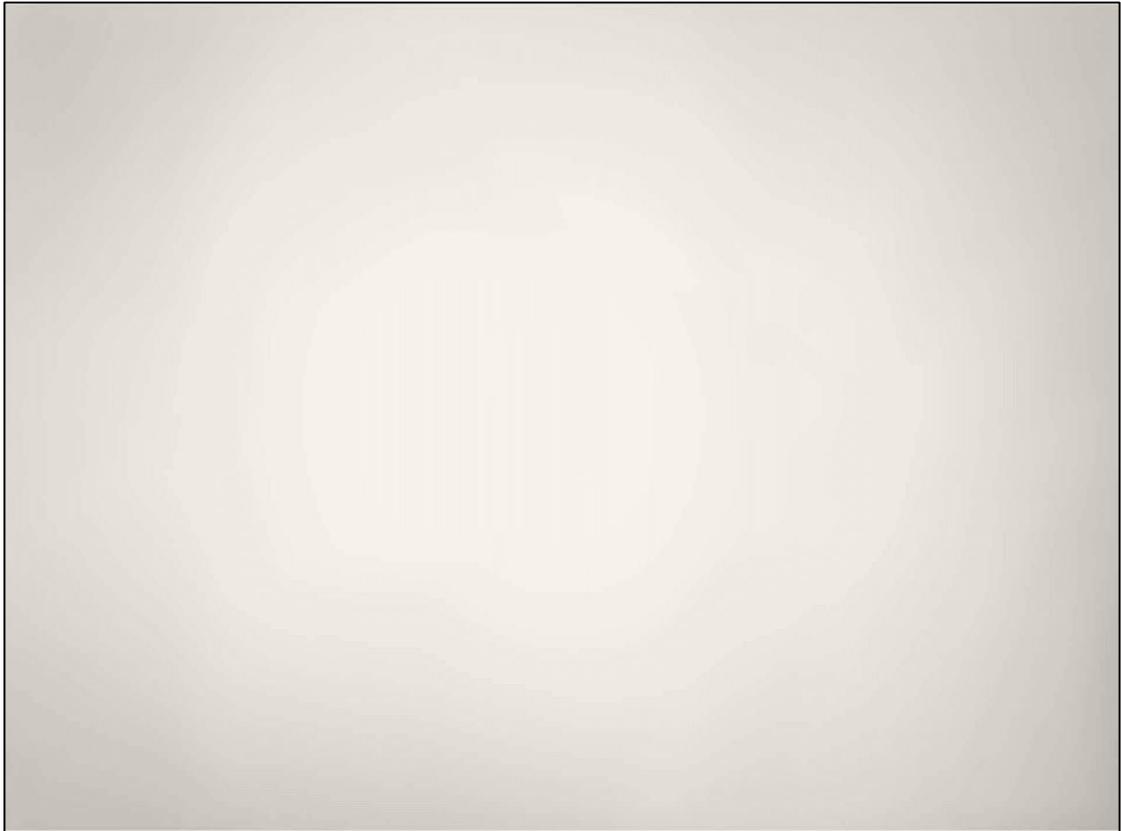


五、優化特色服務 機關品牌躍升

整合地區內有限之機關服務資源、全面提升為民服務品質，信守守護美麗東海岸的承諾



伍、參獎經驗分享





行政院海岸巡防署海岸巡防總局

東部地區巡防局

簡報完畢

感謝您的聆聽

四、教育部終身教育司



第六屆政府服務品質獎成果發表會(服務規劃機關)

Active Aging Learning @ Taiwan

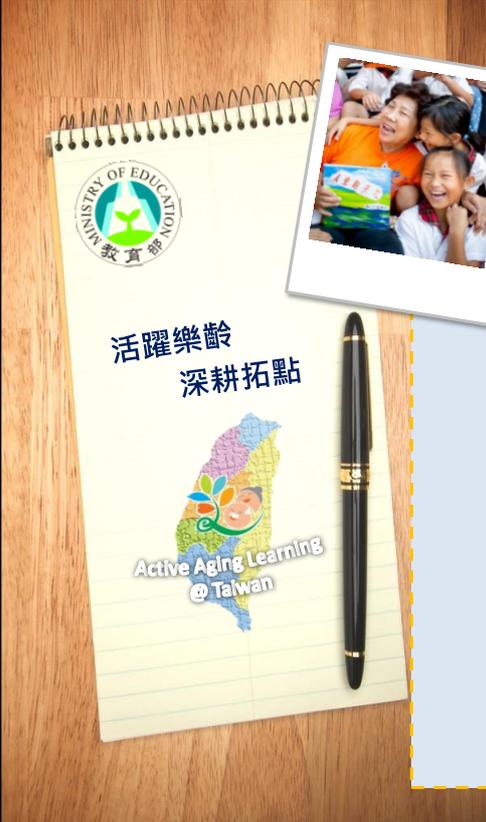
活躍樂齡 深耕拓點

教育部102年強化樂齡學習中心服務品質計畫



報告單位：教育部（終身教育司）
發表人：熊宗樺司長

1



簡報大綱

- 壹、執行現況簡介
- 貳、解決方法及成效
- 參、未來展望
- 肆、參獎經驗分享



高齡社會後 多數人的後成年期生活很可能是...



照片來源：DCFever

3

既有因應政策

影響

快速人口老化，勢必伴隨著健康醫療、老年照護、福利等問題，**將對國家社會產生全面性影響與衝擊**

趨勢

先進國家均將「**學習機制建立**」、「**學習機會提供**」列為其重要政策目標

前瞻對策

97年起透過建構「**樂齡學習中心**」，以教育協助55歲以上中高齡者適應及開創晚年價值。



4

發現問題



Oh No! 要宣傳 要找老師 要想新主題 要填報資料 要找場地.. 事情好多 \$#@

免啦!! 唔猜錢 不識字 交通不方便 年紀這麼大上學會被笑



樂齡中心經營問題

- 高齡者缺乏學習動力
- 樂齡教材老舊
- 樂齡教育人員素質待提升
- 樂齡資訊系統不完善
- 社會資源不足
- 缺乏近便的學習場所

5

檢討實施計畫 找出最佳解決模式

計畫整併

- 教育部補助各直轄市及縣市政府設置樂齡學習中心補助要點
- 教育部補助大學校院辦理樂齡大學實施計畫
- 教育部補助辦理家庭教育、老人教育及婦女教育活動實施要點

教育部補助辦理樂齡教育活動實施要點

問題分析

- SWOT及魚骨圖分析

參考實務

- 召開全國高齡教育行政人員培訓及工作會議



研擬積極策進措施

規劃對象



樂齡族



服務機關



其他機關



規劃機關

行動策略



- 在地學習
- 品質提升
- 資源串連
- 資通導入

解決方法

建立體系

作業簡化

資通訊服務導入

結合社會資源

服務品質管理

強化行銷

7

貳、解決方法及成效

- 一、建立體系
- 二、作業簡化
- 三、資通訊服務導入
- 四、結合社會資源
- 五、服務品質保證
- 六、強化行銷
- 七、延伸效益

8

建立體系-村里拓點解決交通問題

- 102年起設定每個中心每年至少推廣3個村里的學習據點作為近便場所。



南投縣魚池鄉來回
最多可省3小時
交通方便多了



全國樂齡中心數量

建立體系-學習系統全面進化

成立樂齡學習輔導團

結合4所大學成教系所
進行分區輔導44場次

教育人員培訓研習

培訓講師、自主學習
帶領人、導覽解說員、
專案管理人共478人，



改革課程架構比例

強化地方特色及基礎
生活課程

研發基礎教材

強化高齡學習議題
出版9冊教材

資源有系統
備課好容易



建立體系-九所示範中心作為標竿



原來，
阮只是欠栽培

作業簡化-有效降低營運成本

- 建立代碼填報制度取代繁雜人工作業



成果彙報成本

- | 樂齡中心 (Before) | 教育部 (After) |
|---------------|-------------|
| • 時間921.4小時 | • 時間325.2小時 |
| • 紙張4萬4,117張 | • 免用紙 |
| • 郵寄10萬2550元 | • 免郵寄 |



每年節省

- 470小時工時 (相當59個人力)
- 公文往返19萬6,896小時
- 4萬4,117張紙
- 10萬元以上郵資

• 時間成本：樂中填報時間+縣市府稽催校正時間+教育部審核時間

資通訊服務導入-建立專網服務

活動線上報名系統

- 102年受理6,800人次報名
- 節省報名用紙
簡化人工作業時間340小時

母子連動網站

- 子站供稿，向上集中資源
- 母站發布，全國同步更新
- 至102年止已有347萬人瀏覽，
節省服務機關資料處理時間867小時，同時簡化民眾資料查找程序



家庭教育及樂齡學習
專案資料庫平臺

結合各界資源-大幅節省經費

- 教育部試辦後，縣市政府及公所自籌18
58萬預算擴編
- 跨機關整合交通部、衛生福利部、社區
高齡教育資源

- 發展自主學習團體
 - 102年已有439個團體，
每年可節省講師費842
萬8,800元
- 培訓老人服務老人
 - 102年志工服務時數約
121萬小時，節省人事
費約1億3,189萬元。



- 127所學校閒置空間再運用
- 向企業募捐電腦
414臺
- 89.6%服務單位因
承辦樂齡中心而連結在地資源

服務品質保證-分區輔導策略奏效

Before 單一輔導團

調查時間：102年

After 1總團+4分區輔導團

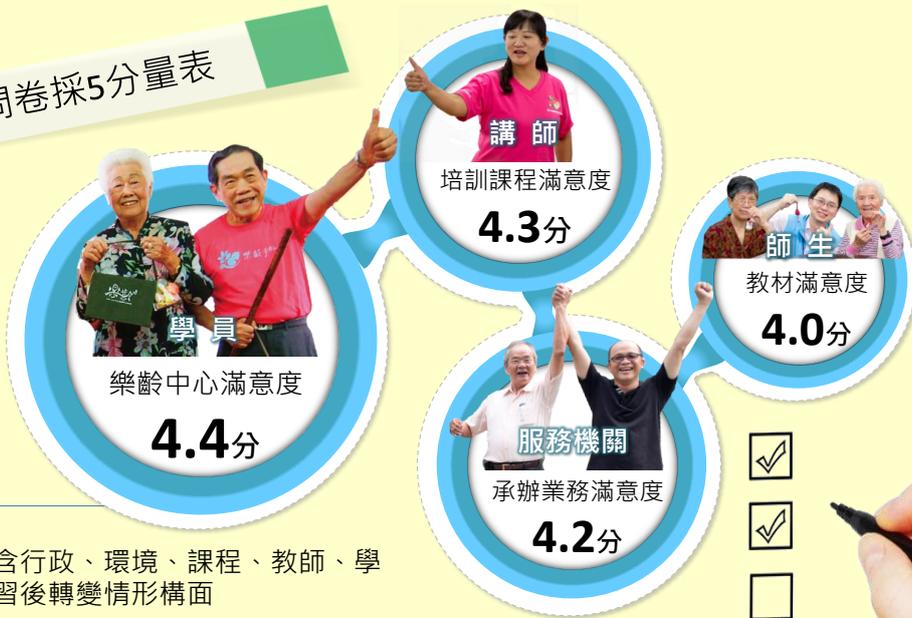


輔導研習平均滿意度達**96.37%**

15

服務品質保證-高滿意度有口皆碑

問卷採5分量表



執行現況簡介
解決方法及成效
未來展望
參獎經驗分享

強化行銷-媒體效益

統計期間：102年

整合資源統一作業

- 製發統一文宣品，節省各單位重複作業成本

積極創造報導主題

- 製播宣導短片3則、發布新聞稿7則作為報導素材
- 辦理記者會暨成果展示、成果交流會共2場吸引媒體目光



創造媒體正面報導 **301** 則

17

執行現況簡介
解決方法及成效
未來展望
參獎經驗分享

強化行銷-媒體效益

統計期間：102年

引導服務機關運用免費資源

- 利用facebook成立40個樂齡社團及專頁、使用Youtube發布影片13,145部(含教學課程)

紀錄學習故事感動行銷

- 蒐集分享學員學習故事，省下廣告行銷費用



創造網頁資訊 **159萬** 則

18

延伸效益

- 樂齡教育成效好 香港、新加坡也來取經
- 樂齡學習成趨勢 相關研究論文數量增

香港理工大學 借鏡台灣樂齡教育

【記者鄭國謙「台北報導」老年人口逐年增加，銀髮族對學習的需求也日益顯現。香港理工大學近年與台灣教育部、學習台灣推動樂齡教育的方法。

教育部表示，台灣已設置20所樂齡學習中心，與香港理工大學及新加坡大學合作，提供高質素的樂齡教育。超過10萬人參加，提供60歲以上的樂齡族在地化學習。

香港理工大學醫療及社會科學院院長表示，這項在醫療及社會科學院設立的「第三齡人士」提供教育服務，並讓長者、照顧者和家人了解，如何在老化過程中保持活潑。

學院人員認為，台灣樂齡學習中心是重要的，希望透過交流，讓香港的長者了解台灣樂齡學習模式和相關政策經驗。



19

成本合理-小成本大效益



6人規劃小組

271所樂齡中心

769個學習據點

169萬9133位 學員參與



成本合理-經費合理使用

市價

59,704堂課x4000元 場租+講師+行政
=2億3,881萬6,000元

實支

教育部1億0,795萬4,779+縣市政府155萬33,37元+鄉公所
303萬元=1億1,227萬7,884元

小結

- 節省1億1,227萬7,884元
- 逐年降低每位學員平均學習成本

100年度
97.49元

101年度
68.41元

102年度
63.54元



參、未來展望

滾動式政策持續改善

萌芽期 >

97年-99年

- 首創樂齡學習中心，無前例可循。
- 以建構基礎作業為主。

深化期 >

99年-101年

- 深化樂齡學習政策的內涵。

創新期

101年-

- 延續前兩階段任務。
- 積極輔導並鼓勵各中心結合在地資源，深耕發展自己的特色。

23

未來展望



發展鄉鎮市區特色，讓高齡者就地學習

在地學習

創新多元

發展創新高齡學習模式，提供多元機會

強化世代互動，建立無年齡歧視之社會

世代融合

深耕發展

以村里社區拓點為主，深化樂齡學習

24

學習的年輪再次轉動



事前準備下功夫



主題：業務繁雜需鎖定提報主題

觀摩：請教曾得獎單位之得獎秘訣

參獎書：需妥善分配各章節比例

簡報：掌握時間,可提書面輔助資料

現場：適時介紹及導覽,動線規劃
流暢、資料夾文字及圖表
明確清楚,易介紹及閱讀

掌握主軸,展現優點

27

準備充分終獲肯定



事前確認：確認參訪動線行程安排

簡報：擷取成果亮點·找出數據意義

展示資料：蒐集輔助展品及成果檔案

人員：提高參與層級·全員任務分工並熟讀資料

現場：強調與學員及教師感性互動·安排導覽員及解說員

全面品質提升

28

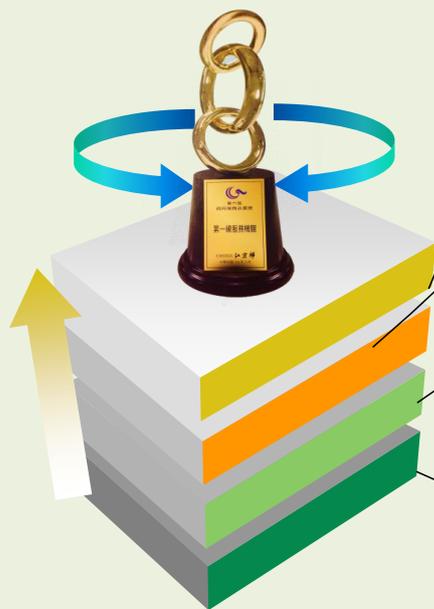


委員評語

- 以小經費創造大成果，成效值得肯定。
- 實地看到老人家臉上的笑容心有感動，成本效益無價。



關鍵進化指標



- 首長支持 · 全程參與討論
- 決定主軸 · 分析評分要點
- 現場精心布置,展現團隊精彩成果
- 邀集專業團體現場適時提供分享
- 全體動員 · 業務分工
 - 規劃機關、服務機關、協助單位、學員成果
- 做好基礎建設
- 持續滾動修正
- 關注弱勢議題

曾月娥 學習，讓我幸福的一門課。

林麗敏 學習，讓我看見不一樣的自己。

林長妹 學習，讓我彌補了童年遺憾。

陳雪晴 學習，讓我找到生命出口。

石敬彪 學習，讓我開始有信心。

洪天雲 學習，讓我嘗試許多第一次。

曹秋蓮 學習，讓我認識很多新朋友。

黃秀 學習，讓我和孫子感情變好。

劉友義 學習，讓我有發揮空間。

陳素勤 學習，讓我變成明星。

蘇文彬 學習，讓我天天開心。

盧銀環 學習，讓我的人生變好玩。



簡報結束

敬請指教



終身教育司
Department of Lifelong Education

五、交通部公路總局

第六屆政府服務品質獎成果發表會

交通部公路總局



服務規劃機關

防災先預警 人車平安行 公路防災預警機制

報告人：公路防災中心副執行秘書 顏召宜

© TemplatesWise.com

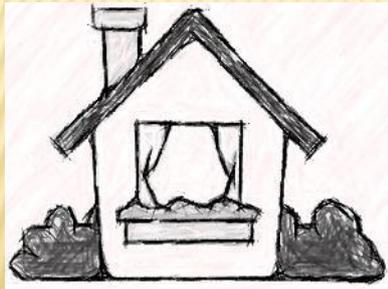
簡報大綱

- ✓ 我們的故事
- ✓ 問題描述
- ✓ 創新服務解決方法
- ✓ 我們的成果-外部效益
- ✓ 我們的成果-內部效益
- ✓ 我們的成果-成本合理性
- ✓ 結語



2

回家



3



后豐大橋

2009年辛樂克颱風 后豐大橋

蘇花公路
2010年10月梅姬颱風



我們的故事

➤ 問題描述

創新服務解決方法

我們的成果-外部效益

我們的成果-內部效益

我們的成果-成本合理性

結語



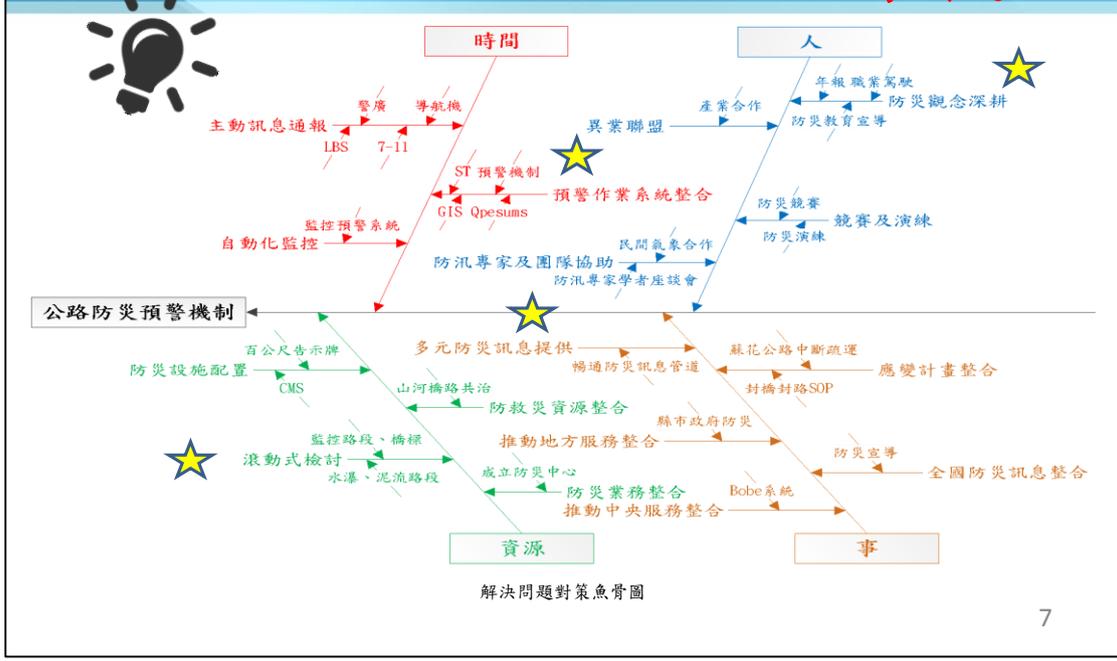
問題描述

衙門式的管理 思考問題



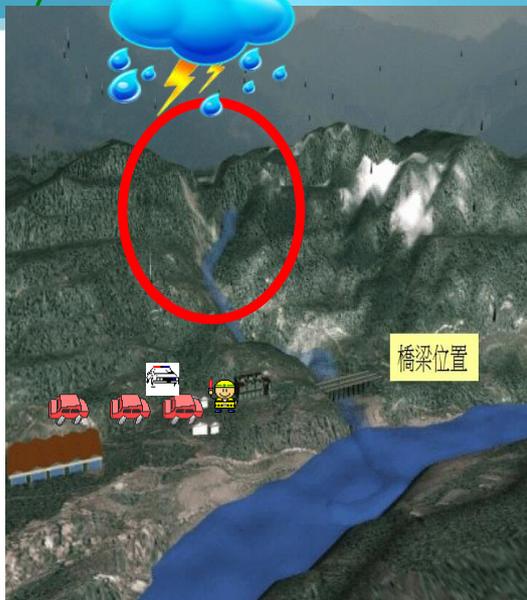
創新服務解決方法

全心待客的服務
思考問題

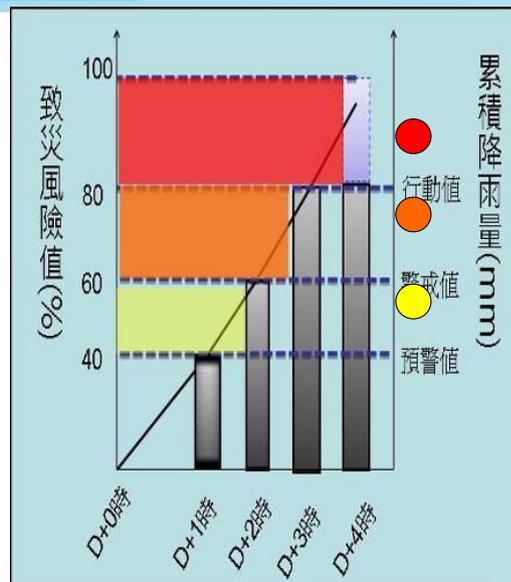


7

流域概念、風險管控

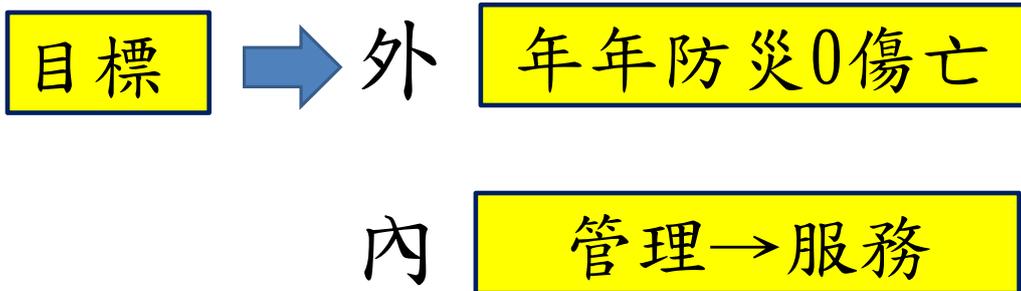


橋梁之流域管理



山區公路之風險管理

8



9

我們的故事

問題描述

➤ 創新服務解決方法

我們的成果-外部效益

我們的成果-內部效益

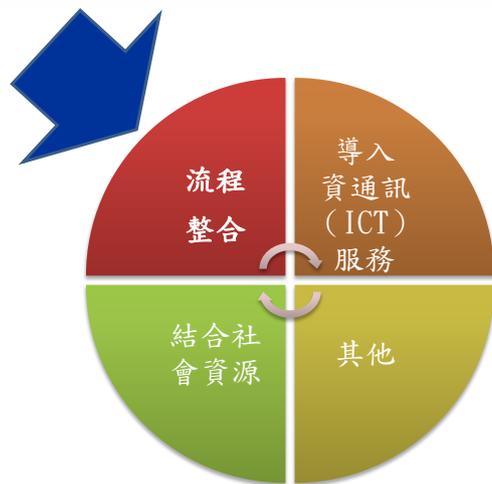
我們的成果-成本合理性

結語



10

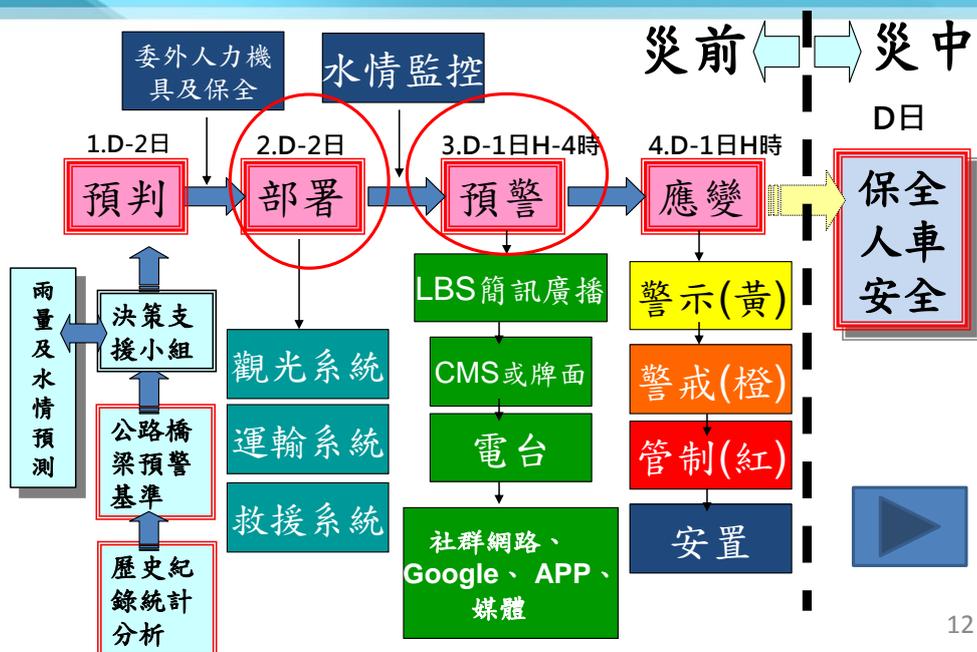
創新服務解決方法



11

公路防災預警機制

四階段作為



12

流程
整合

創新服務解決方法

預警作業系統整合

路網與氣象、水、土結合

氣象局

水保局

水利署

注意等級 (注意路況) <黃>

警戒等級 (勸導勿入) <橙>

行動等級 (管制封閉) <紅>

作業與警消結合共同維護路安全

警示	工務段	重點路段里程	10分鐘	1小時	6小時	12小時	24小時	參考雨量站																																				
001	002	003	004	005	006	007	008	009	010	011	012	013	014	015	016	017	018	019	020	021	022	023	024	025	026	027	028	029	030	031	032	033	034	035	036	037	038	039	040	041	042	043	044	045

13

流程
整合

創新服務解決方法

應變計畫彙整



跨部會協調蘇花公路中斷之疏運應變方案

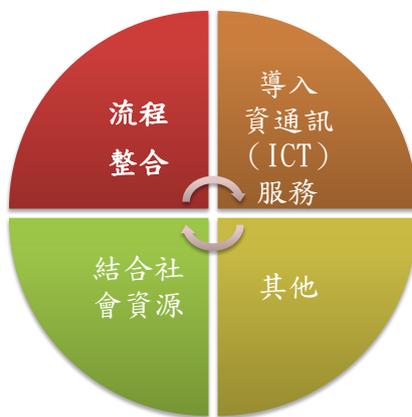
訂定封橋封路
標準作業流程

項次	編號	各工務段、所	一般監控橋梁	所在行政區	實施或停運名稱(無則免填)	實際參考雨量站	預警值				
							10分鐘雨量(mm)	1小時雨量(mm)	3小時雨量(mm)	24小時雨量(mm)	
1	101	中和工務段	忠3級橋南邊橋	新北市三鶯區	大豹橋	大豹	40	OR	50		
2	201	苗栗工務段	忠3級順順橋	苗栗縣三義鄉	順順橋	順順	15	AND	40		OR 400
3	202	苗栗工務段	忠3級中港溪橋	苗栗縣三義鄉	中港溪	風天	15	AND	40		OR 400

公路總局監控路段/橋梁特徵雨量值示意圖

14

創新服務解決方法



15

創新服務解決方法

導入
資通訊
(ICT)
服務

運用辦公室自動化系統

系統概念模式

重點監控橋梁
公路防救災
GIS決策支援
系統

國道
省道
縣道
鄉道
蘇花改
里程樁號

：表已介接外部 Web Service



緊急應變小組
養護工程處轄區
人力+機具+資源
橫向聯繫資訊
即時影像

災情潛勢
颱風資訊
颱風災情
即時災情
易致災路段
替代道路
易成孤島區
LBS警示區

山脈
地形
地貌
地質
衛星影像
航空照相
國外即時地震

氣象局水情
水保局水情
水利署水情
堰塞湖水情
國外即時氣象

16

創新服務解決方法

導入
資通訊
(ICT)
服務

保庇：
一路發

單一線上平台
多重管道傳遞

BOBE168

網頁/交通/災防

電子看版

便利商店收銀台

智慧裝置Apps

收音機/警廣

社群

電視/媒體

簡訊/LBS

17

創新服務解決方法

流程整合

導入資通訊 (ICT) 服務

結合社會資源

其他

18

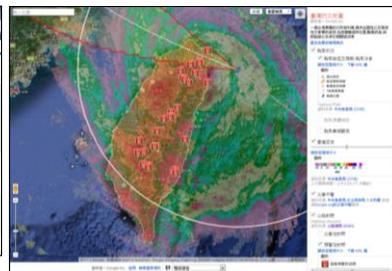
結合
社會
資源

創新服務解決方法

- 結合**社群網路**傳遞即時訊息
- 結合**媒體**傳遞即時訊息
- 結合**網路搜尋引擎**傳遞即時訊息
- 防汛志工
- 導遊、貨運、旅遊等同業工會



粉絲專頁



19

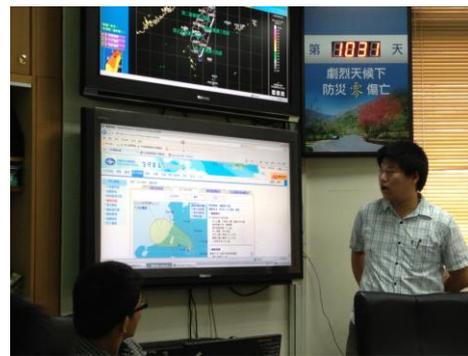
結合
社會
資源

創新服務解決方法

防汛專家及團隊協助



防汛專家學者座談會



民間氣象公司專案分析

20

我們的故事

問題描述

創新服務解決方法

➤ 我們的成果-外部效益

我們的成果-內部效益

我們的成果-成本合理性

結語

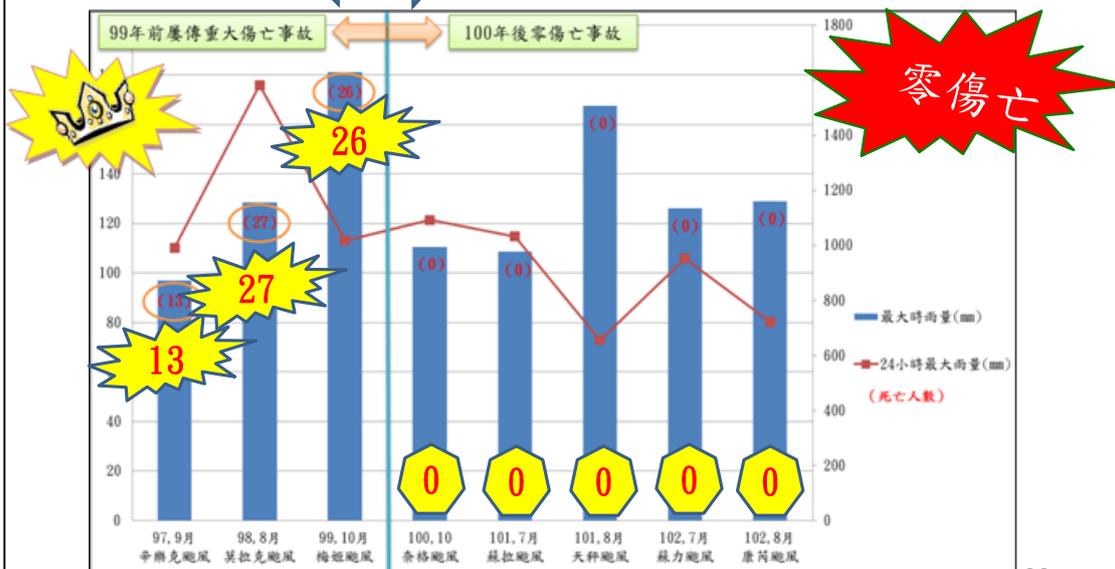


21

我們的成果-外部效益

緩和風險

實施前 ↔ 實施後



歷年影響臺灣最劇烈之颱風事件圖

22

我們的成果-外部效益

緩和風險

創下零亡紀錄起超過1,000天，除與之前因道路災害衍生之國賠1億3,000餘萬元相較減少支出

年度	案件	人數	金額	劇烈天候事件
97年	后豐大橋國家賠償7案	15人	37,488,869元	辛樂克颱風
97年	豐丘明隧道國家賠償7案	28人	54,029,274元	坡地崩塌
98年	雙園大橋國家賠償9案	21人	45,605,943元	莫拉克颱風
99年	台9線蘇花公路遊覽車墜崖	2人	8,750,000元	梅姬颱風
訴訟官司持續進行中				
100年~102年				



23

問卷調查顯示民眾對我們的肯定

外部評論與支持，形象大提升

問卷對象 題目	網路問卷調查			標的團體問卷調查		
	事前	事後	比較	事前	事後	比較
1、請問您是否知道我們「防災先預警，人車平安行-公路防災預警機制」：	61%	69%	+8%	37%	70%	+33%
4、請問您對於我們「防災先預警，人車平安行-公路防災預警機制」政策，對降低民眾災害損失有助：	96%	100%	+4%	100%	100%	0
5、請問您對於我們「防災先預警，人車平安行-公路防災預警機制」網站內容 (http://bobe168.tw) 滿意度：	89%	95%	+6%	78%	93%	+15%
6、請問您對於我們「防災先預警，人車平安行-公路防災預警機制」宣導教育滿意度：	73%	83%	+10%	67%	86%	+19%
7、請問您對於我們「防災先預警，人車平安行-公路防災預警機制」預警發布正確性 (http://bobe168.tw) 滿意度：	89%	93%	+4%	67%	93%	+26%
8、以1~10分(最高)評價，您認為「公路防災預警機制」政策分數是幾分。	7.6	8.25	0.65	7.7	7.8	0.1

24

我們的成果-內部效益

方法首創

1. 20場以上的首長訓練
2. 導入流域概念
3. 採用風險管控
4. 實際參與36場預警應變
5. 從社會經濟面的風險分析

效益第1

- 衙門式管理→貼心的感動服務
- 應變不及→增加3小時的預警
- 僵化的主觀判斷→科學、客觀且量化的指標
- 士氣低落→獲得工作上的核心價值
- 單兵作戰→聯合防禦

25

我們的故事

問題描述

創新服務解決方法

我們的成果-外部效益

我們的成果-內部效益

➤ 我們的成果-成本合理性

結語



26

我們的成果-成本合理性

符合成本效益

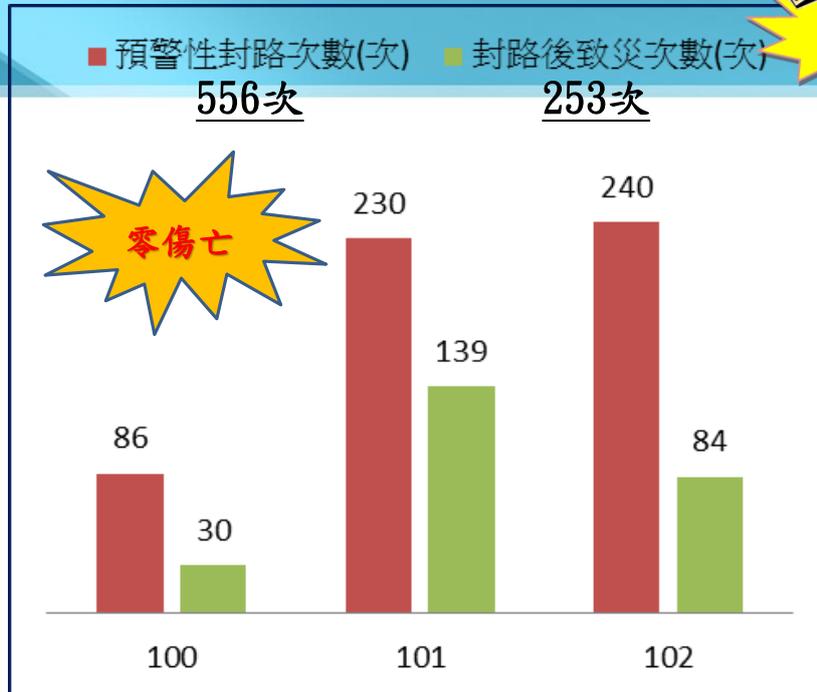
機制考量成本，效益遠大於成本

項目	估計金額總合
專案執行支出費用	1.7億元
保障民眾生命財產	19.8億元



27

具體效益



28

結語

防災宣導



避險警示



人命保全

一條安全回家的路



「防災先預警、人車平安行」政府服務的註解--單一機關全套服務的最佳典範

29

簡報結束
敬請指教

30

六、財政部 (電子發票圈)



第六屆「政府服務品質獎」成果發表會
財政部財政資訊中心
評獎類別:特別獎
「推動電子發票,創造智慧好生活」工作圈

發表人:林榮輝設計師

1

簡報大綱



壹、電子發票現況與面臨的問題



貳、電子發票工作圈解決方案



參、電子發票具體成效



肆、未來精進方向

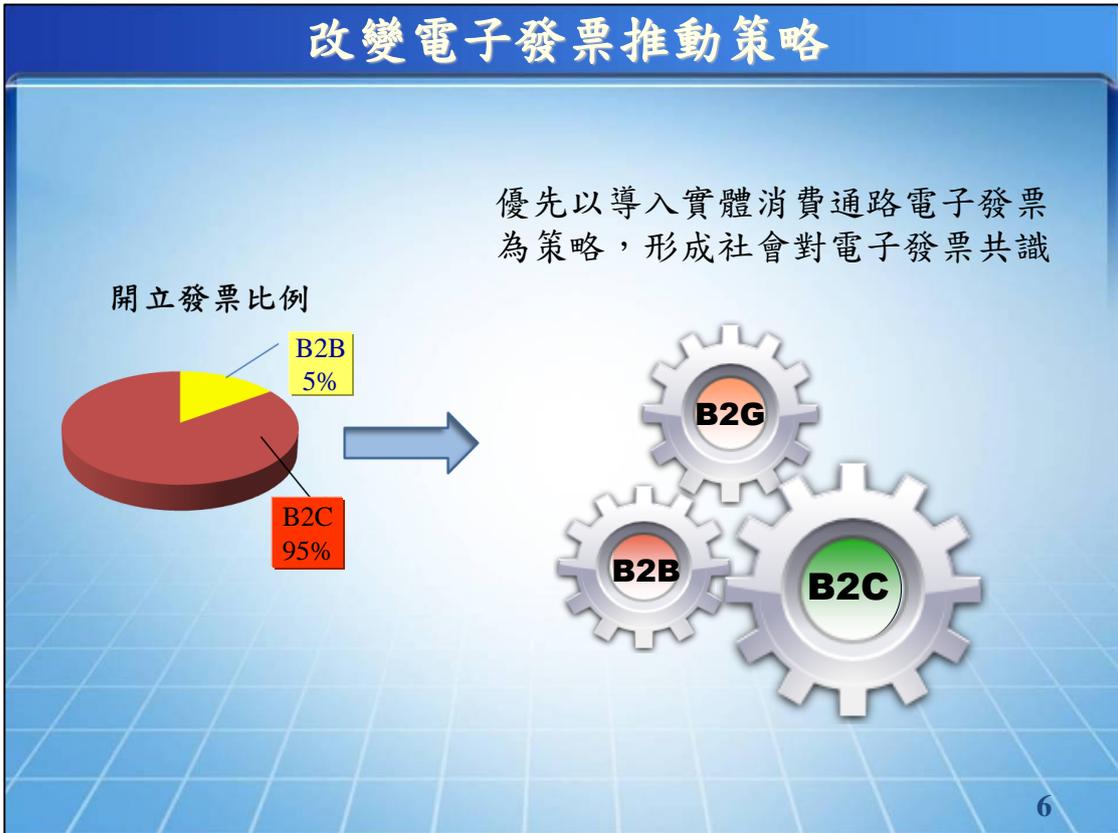


伍、經驗分享

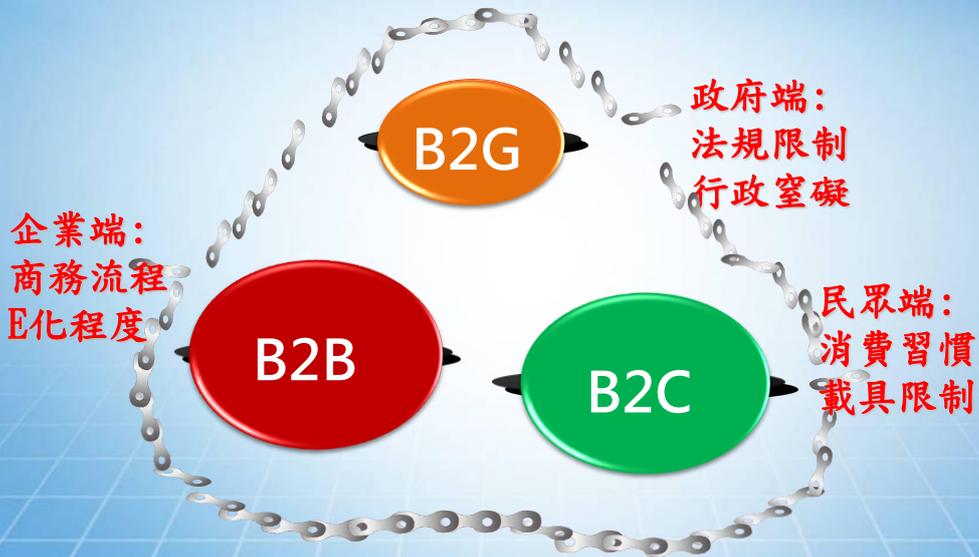
2

壹、電子發票現況與面臨的問題





電子發票面臨的問題(1/2)



7

7

電子發票面臨的問題(2/2)

民意信箱



立委質詢



- 索取紙本發票習慣
- 紙本電子發票紙質疑慮及紙張大小不一
- 塑膠貨幣未結合載具
- 會計憑證保存問題
- 發票捐贈是否減少
- 政府機關、國營事業未優先推動
- 政府採購報核問題
- 其他...



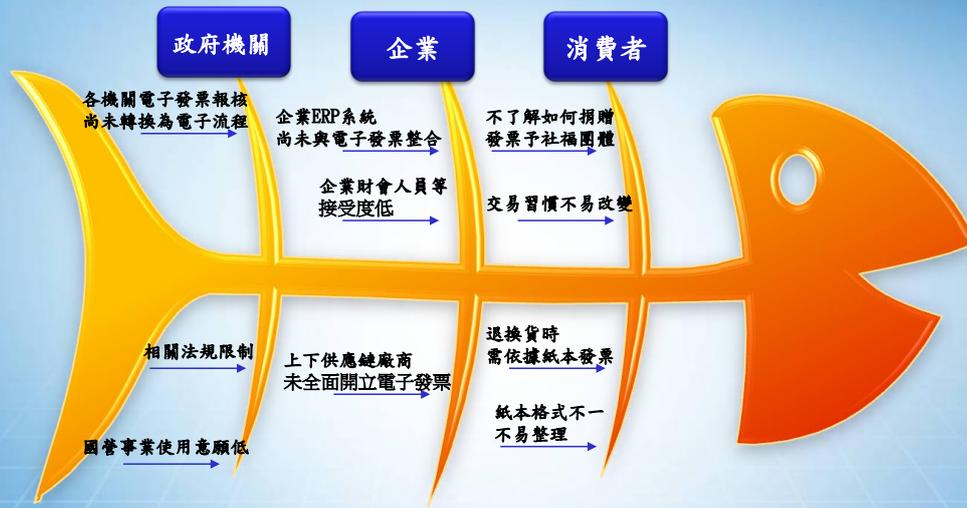
法規限制



利害關係團體

8

要因分析

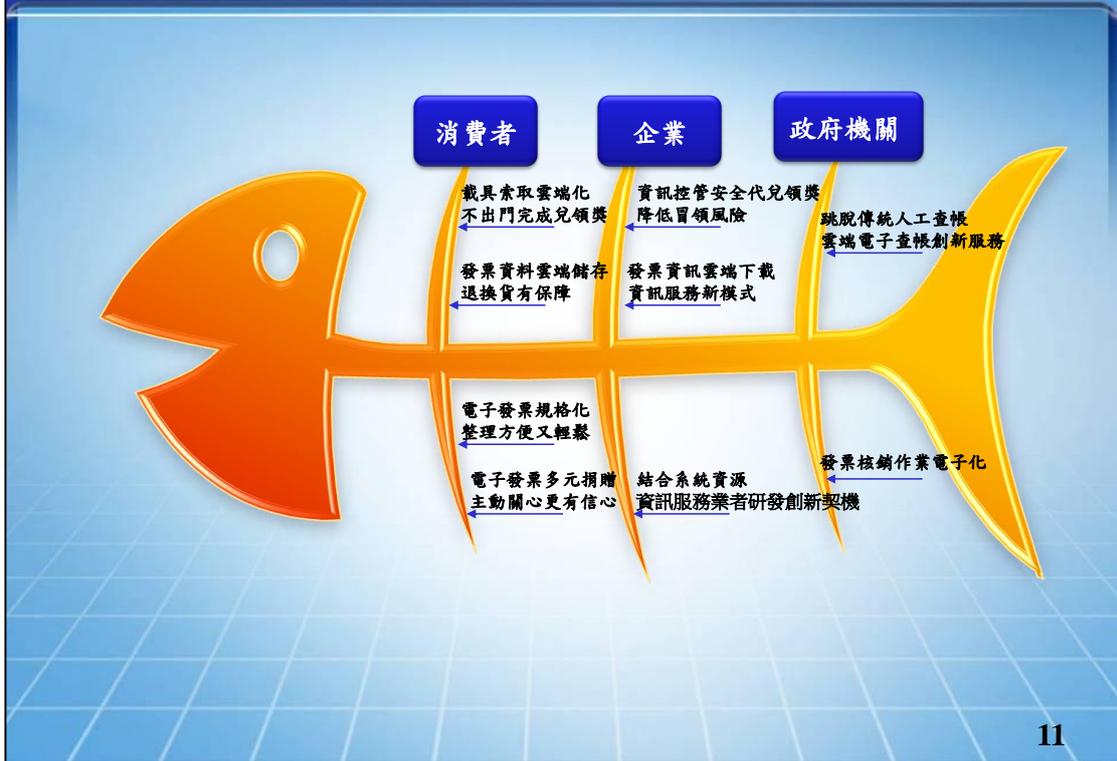


9

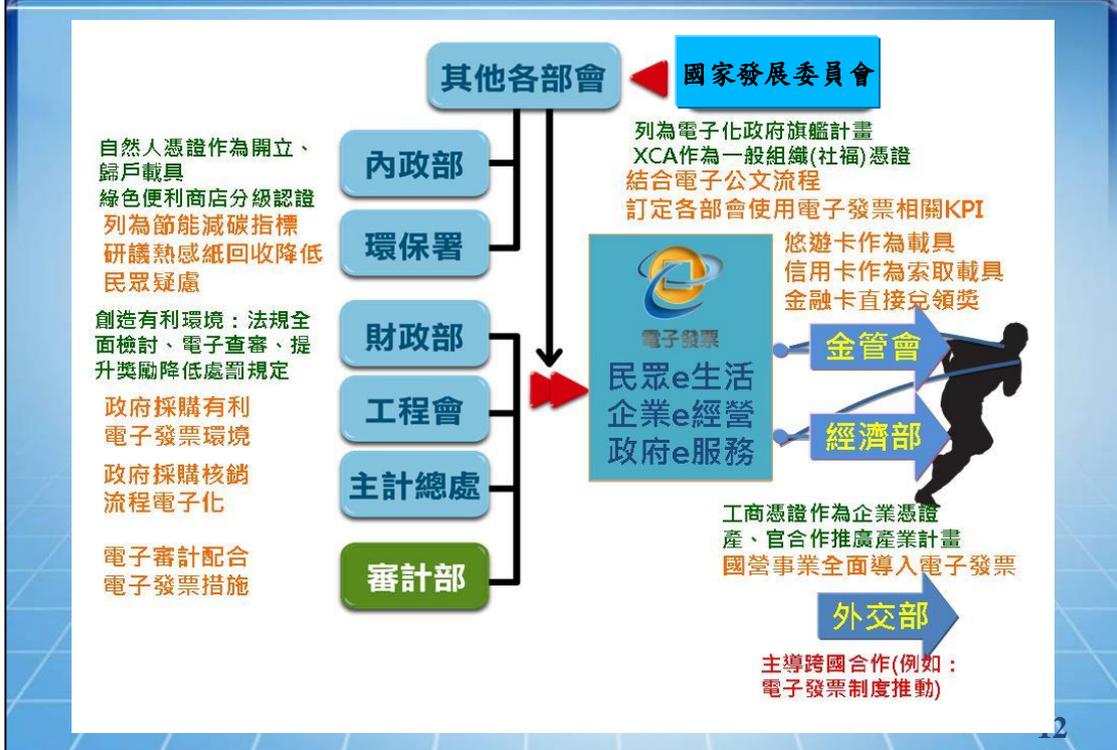


貳、電子發票工作圈解決方案

因應對策



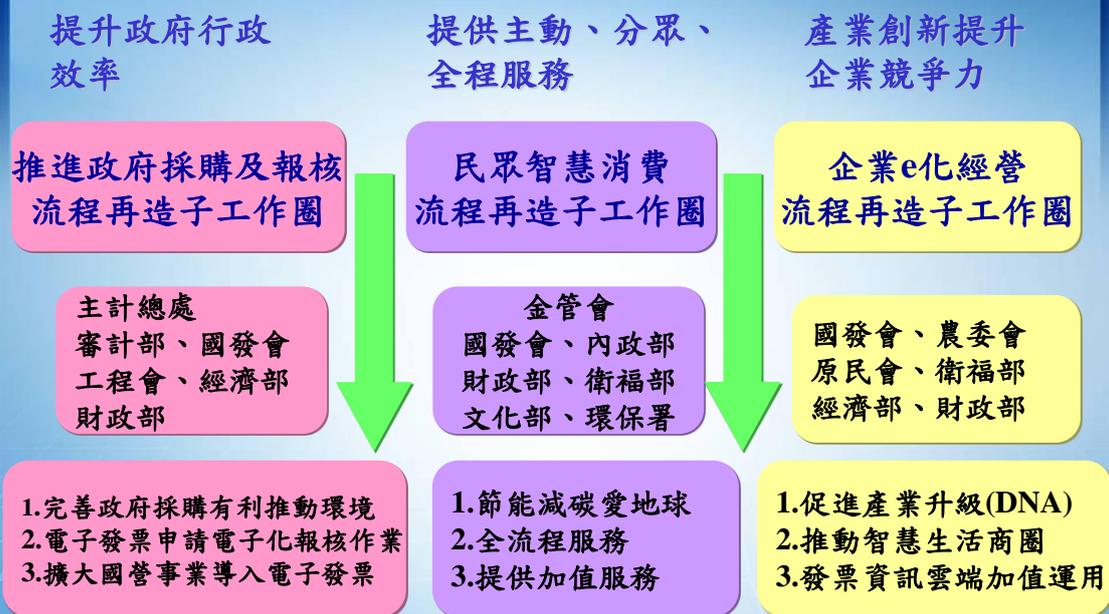
跨部會協調



成立工作圈

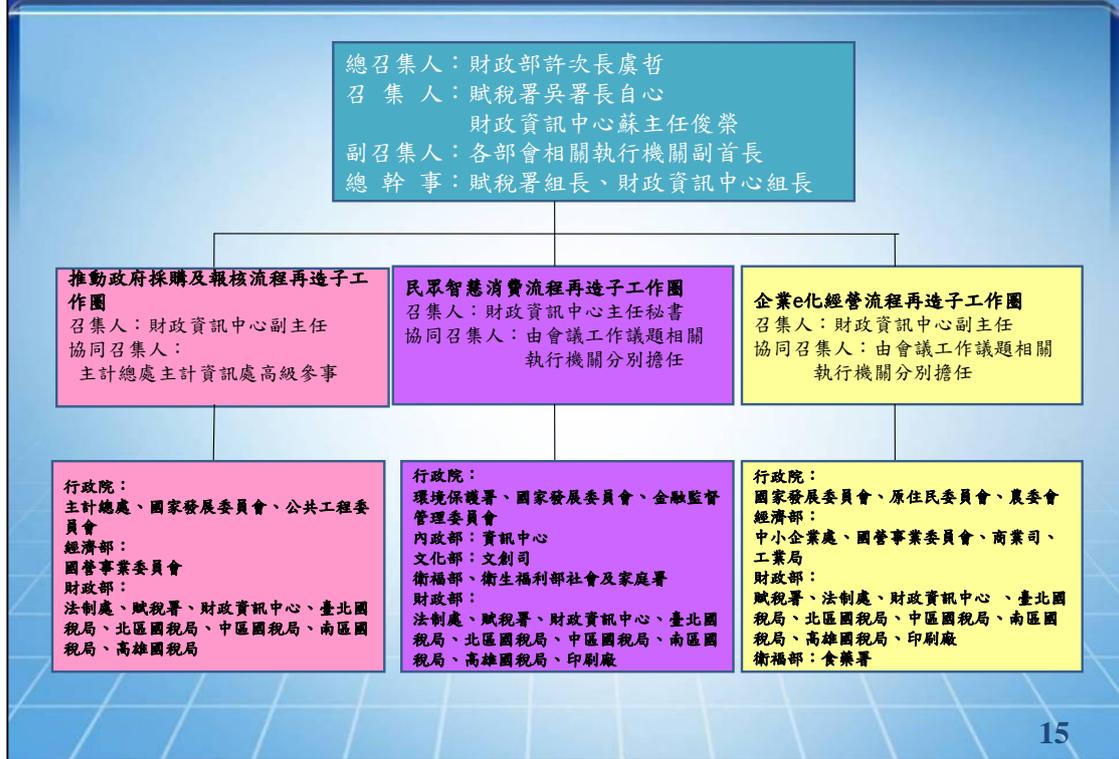
日期	會議及函文	決議事項
102.4.2	行政院「政府服務流程改造推動小組」第2次會議	請財政部規劃電子發票便民新措施，並組成工作圈
102.4.23	全面推廣政府服務流程改造電子發票工作圈籌備會議	成立總工作圈，確立成員機關、組織架構、及運作方式
102.5.7	財政部台財資字第1020002012號函	送請國家發展委員會核備
102.7.4	行政院研究發展考核委員會會研字第1022160721號書函	國家發展委員會同意備查

電子發票工作圈



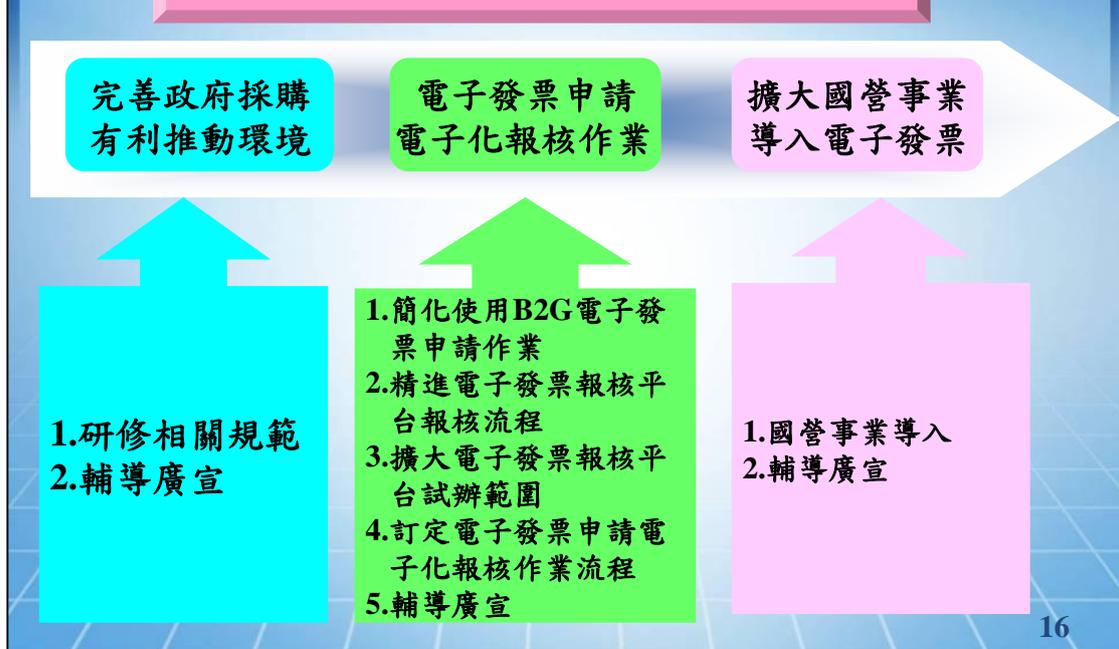
註:工作圈成員共跨13個部會23個機關

電子發票工作圈組織架構



提升政府行政效率

推進政府採購及報核流程子工作圈



提供主動、分眾、全程服務

民眾智慧消費流程再造子工作圈

民眾智慧消費
-節能減碳
愛地球

- 1.推廣共通性載具
手機條碼、
自然人憑證條碼
索取電子發票
- 2.電子發票納入
環保標章評鑑機制

全流程服務
-民眾有感
新施政

民眾對領獎流程
精進作業

各式加值服務
-創新服務
新價值

- 1.結合文創產業
- 2.個人雲端應用
- 3.多元捐贈推廣
- 4.部會共同廣宣

17

產業創新 提升企業競爭力

企業e化銷售流程再造子工作圈

促進
產業升級(DNA)

- 1.資服業者創新
- 2.企業資源
加值服務

推動
智慧生活商圈

- 1.部落商圈
- 2.特色商圈

發票資訊
雲端加值運用

- 1.巨量分析與
商業智慧應用
- 2.部會共同廣宣

18

工作圈運作方式(1/2)

類型	頻率	主持人	參與人員
工作圈	每半年	工作圈召集人	工作圈成員、機關
子工作圈	每季	子工作圈召集人	子工作圈成員、機關
各工作項目	不定期召開	執行單位(組、室、科)主管	相關人員
共識營	每年	財政資訊中心主任	各子工作圈成員、機關

工作圈運作方式(2/2)

◆走動式溝通協調：

機關首長就推動電子發票不同議題率相關人員主動至各子工作圈成員機關拜訪交流意見。

◆利用各種不同通訊管道事先協調：

各子工作圈成員會就該機關推動電子發票所面臨問題先以email、傳真、電話社群媒體(line)等管道事先溝通協調。

工作圈會議、活動統計表

統計期間：102年4月23日至102年12月31日

工作圈	會議	活動	小計
推進政府採購及報核流程再造子工作圈	3	10	13
民眾智慧消費流程再造子工作圈	6	10	16
企業e化銷售流程再造子工作圈	2	77	79
小計	11	97	108

21

推進政府採購及報核子工作圈執行情形

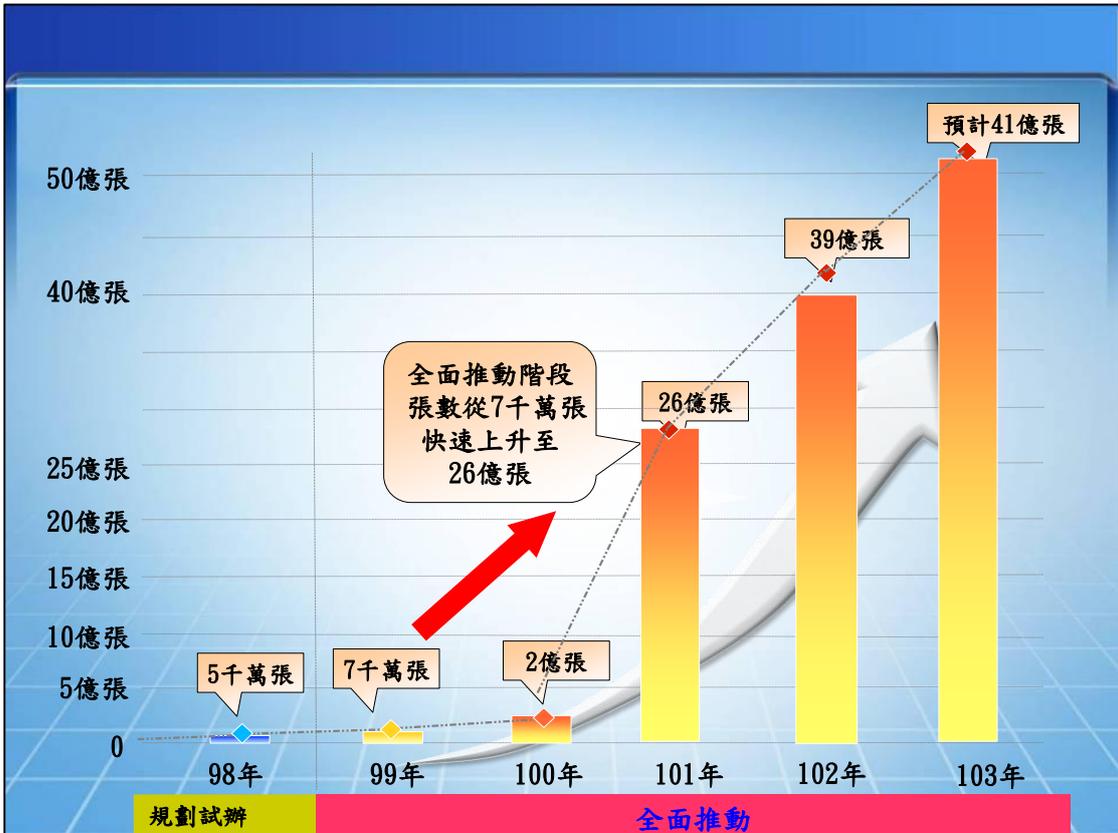


民眾智慧消費子工作圈執行情形(1/3)



企業e化經營子工作圈執行情形





電子發票整體經濟預估效益



27

電子發票節能減碳預估效益

項目	效益
實體消費通路的電子發票張數	39億張
用載具索取電子發票的比例	8.96%(約3.5億張)
節省的紙張	175公噸
挽救的樹木	3,900棵
節省的紙張可減少的碳排放量	140公噸
挽救的樹木吸收的CO2	42公噸

28

電子發票獲獎實績

國內得獎紀錄



- 於101年11月獲國際專案管理學會台灣分會頒發「標竿企業獎暨最佳實務競賽大獎」
- 於102年8月獲得內政部頒發「自然人憑證應用獎」
- 於102年10月獲得經濟部頒發「標準化前瞻貢獻獎」
- 於102年11月獲得資訊月活動委員會頒發「金質獎」
- 於102年12月獲「雲端創新服務獎」冠軍與開放資料獎。

國外得獎紀錄

於100年11月獲得FutureGov頒發Public Sector Organization of the Year-North Asia大獎

於100年11月獲頒亞太電子化成就獎(2011 eASIA Award)「電子商務類政府專案」

於101年9月獲國際專案管理學會頒發「2012年PMI專案管理大獎」

102年電子發票「讓地球深呼吸」30秒廣告片，榮獲法國坎城Cannes Corporate Media & TV Awards，Silver Winners(銀海豚)獎



跨部會機關年度績效指標達成情形(1/2)

工作項目	主辦機關	績效指標	衡量標準	工作目標		
				預定值		102年實際達成值
				102年	103年	
政府機關導入電子發票	子工作圈成員	B2G電子發票之政府部門或國營事業家數	累計導入B2G電子發票之政府部門或國營事業家數	50家	100家	52家
提供消費者智慧消費電子發票全流程服務及提供服務	子工作圈成員	B2C電子發票之營業人家數	累計導入B2C電子發票之營業人家數	80家	120家	410家
	子工作圈成員	B2C電子發票應用張數	當年度B2C電子發票應用總張數	35億張	40億張	37億8000萬張

跨部會機關年度績效指標達成情形

工作項目	主辦機關	績效指標	衡量標準	工作目標		
				預定值		102年 實際達成值
				102年	103年	
提升節能減碳成效	子工作團成員	持載具索取電子發票張數	持載具索取電子發票張數達整年度電子發票開立張數之比率	6%	7%	8.96%
消費者應用服務項目滿意度	子工作團成員	消費者滿意程度	系統上線後之滿意度百分比	60%	70%	73%
促進產業升級及推動智慧生活圈	子工作團成員	B2B電子發票之營業人家數	累計導入之智慧商圈企業家數	4萬家	4.3萬家	4.4萬家
	子工作團成員	B2B電子發票應用張數	當年度B2B電子發票應用總張數	8,000萬	9,000萬	1億2,000萬

31





B2G 推進政府採購及報核流程子工作圈 推動重點

- 開發電子發票API供各機關報核系統介接
- 政府單位機關(構)鼓勵配合廠商開立電子發票，並導入電子發票內部核銷作業，產生示範效益

33



B2C 民眾智慧消費流程再造子工作圈 推動重點

- 持續與金管會、法務部共同研擬修改營業稅法相關法令以將信用卡納入電子發票載具，擴大載具持有率與便利性，提升載具索取率，達成節能減紙的效益
- 結合教育部將電子發票環保理念無紙化政策納入學校環境教育課程綱要
- 結合工作圈各機關及其往來企業集體申辦手機條碼以提載具使用率。
- 結合衛福部，研擬將第三代健保卡納入載具

34



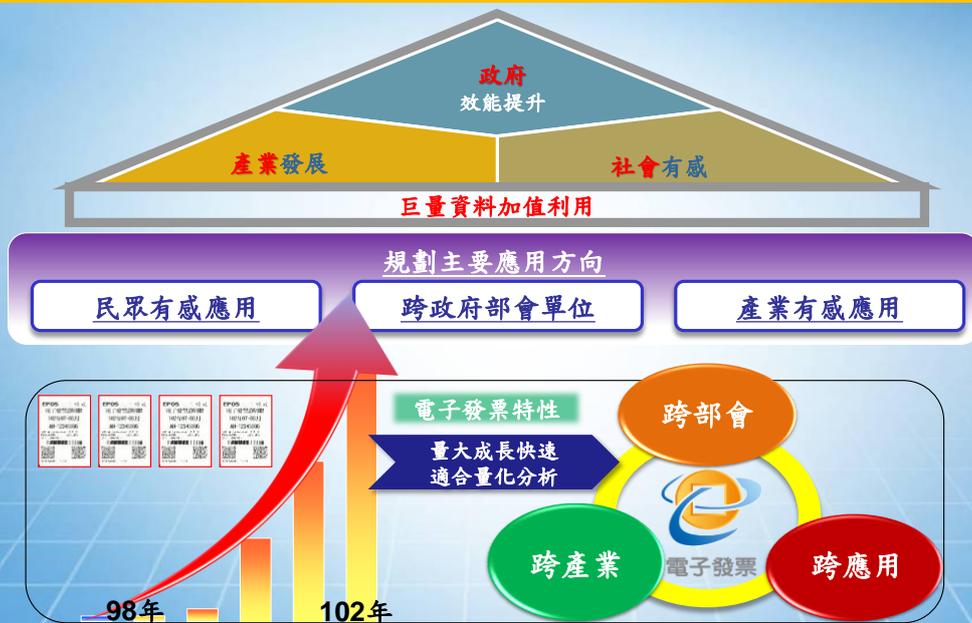
B2B企業e化銷售流程再造子工作圈 推動重點

- 結合衛福部、經濟部及農委會共同推動食品業上、中、下游全面開立電子發票，以協助食安之追蹤
- 結合推動證交所將企業社會責任及公司治理列為上市櫃公司申請審核條件之一
- 推動各標章核發機關鼓勵業者參與電子發票並協助宣導推廣
- 推動各機關於補助辦法中將電子發票納入加分項目

35

電子發票未來方向(1/3)

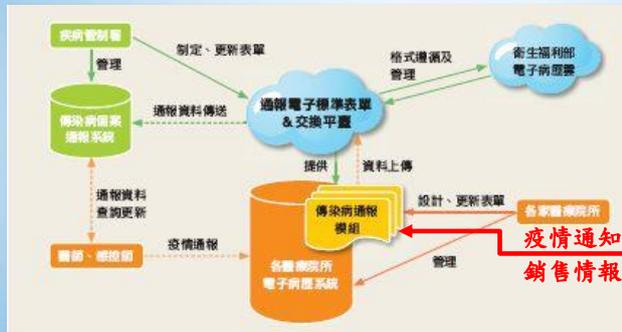
善用每年40億張電子發票資源，創造跨部會、民衆與產業有感應用



36

電子發票未來方向(2/3)

疫情追蹤掌握最即時保健防疫商品精準供貨不匱乏



新北市最近購買口罩的比例有些微增加趨勢，以16.52%的消費者比例超越台北市的14.73%

台東消毒用酒精因為供應量少造成供不應求，已經緊急通知調貨中

為了增加H1N1免疫力，台南市保健食品銷售額增加24.7%，其中又以白蘭氏雞精銷售增加43.9%比例增加最高

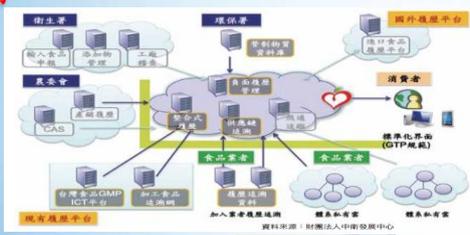


電子發票未來方向(3/3)

問題食品追蹤真快速，主動通知民眾好安心

政府端：

結合電子發票資料庫快速追蹤上、中、下游



受塑化劑污染起雲劑產品統計 (2011/3/29止)

類別	廠商家	產品項數
運動飲料	3	10
果汁飲料 (水果果汁、濃縮汁、膠囊果汁、罐頭汁)	33	91
茶飲料 (綠茶、茉莉花茶、檸檬花茶、薄荷花茶、果糖茶)	7	14

資料來源：衛生署食品藥物管理局

民眾端：

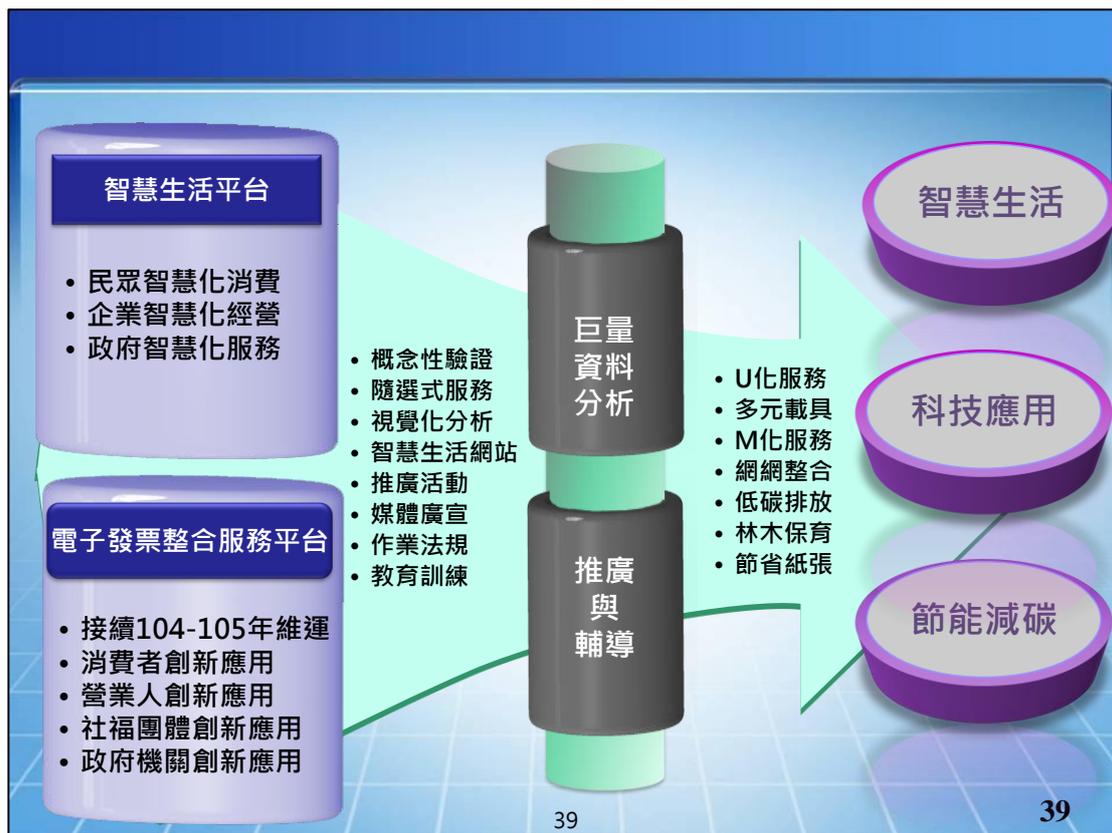
消費者手持智慧裝置至店家消費

多元載具

POS、Kiosk查詢

平台透過mail或簡訊主動通知已購買的消費者





- 以使用者需求整合各部會機關資源(達13部會23個機關(構)),打造有機式工作圈,依不同問題隨時調整工作圈成員,以有效解決面臨之問題。
- 善用多元管道溝通,達有效迅速之整合協調。
- 工作圈運作:問題診斷,擬訂策略,積極執行,落實績效管理。

41



簡報結束
敬請指教

筆 記 頁

筆 記 頁