



第六屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

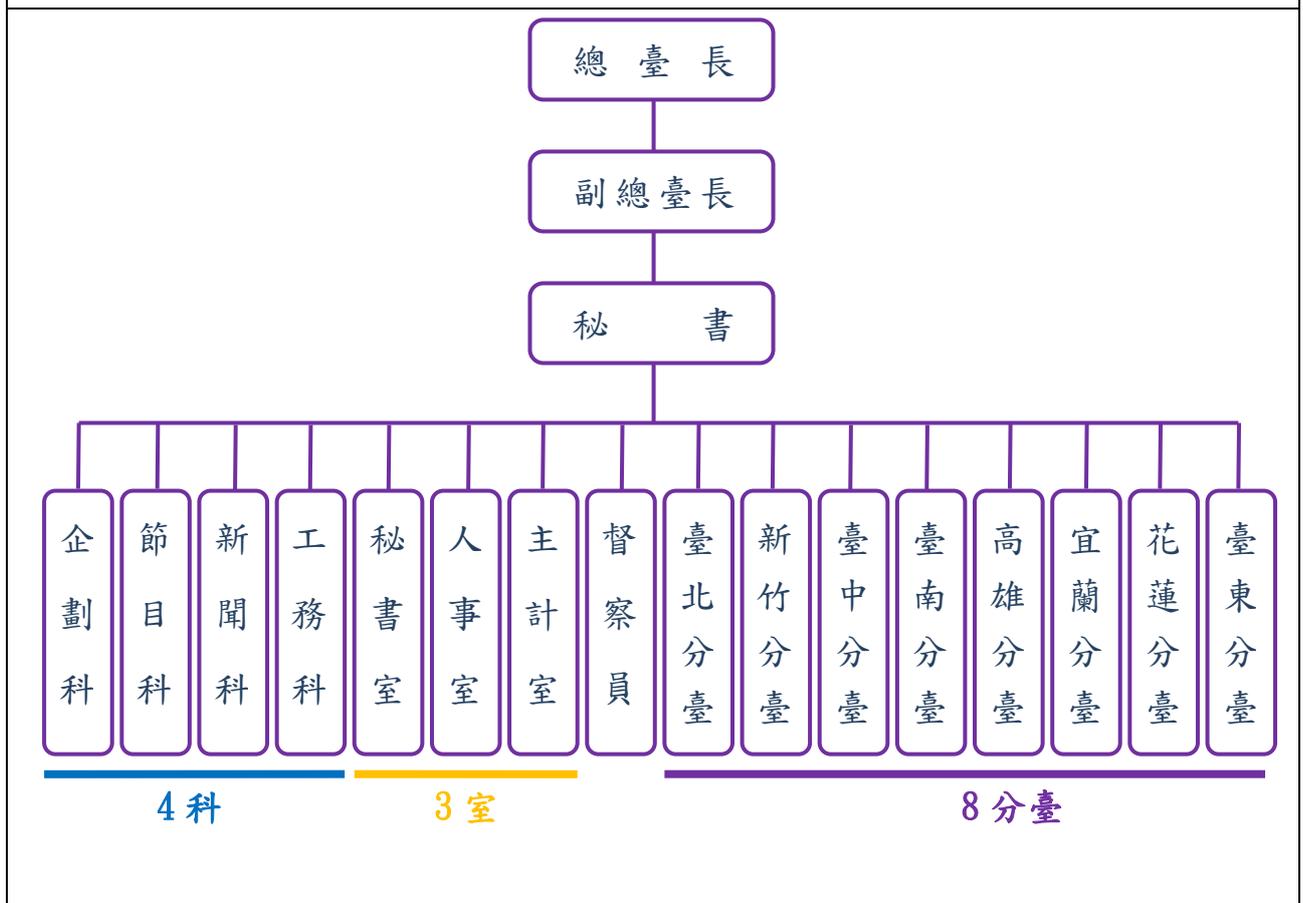
內政部警政署警察廣播電臺

中華民國 103 年 1 月

基本資料

機關名稱	警察廣播電臺	首長	湯明珠	職稱	總臺長
機關地址	臺北市中正區 10066 廣州街 17 號				
機關員額	共計：191 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	212,846 千元/年				
聯絡人	黃虎台	職稱	分臺長	電話	(02)2388-8099 轉 5200
電子郵件	tiger@pbs.gov.tw			傳真	(02)2375-7078

機關組織圖



主目錄

壹、機關業務現況簡介	1
核心價值 —收聽警廣·掌握方向	
服務主軸 —治安順心、交通順暢、緊急救難順利、e 心服務	
一、所有聽眾朋友都是我們的服務對象	2
二、全員出動，用 220 人服務全國民眾	2
三、頻道分布廣，全年不打烊	2
四、經營績效最卓著	4
五、SWOT 分析與因應對策	5
六、102 年精進作為	6
貳、提升為民服務品質績效	7
一、優質便民服務	7
(一)服務流程	7
1-1 服務流程便捷性	7
1-1-1 單一窗口服務全功能程度	7
1-1-2 申辦案件流程簡化程度	12
1-1-3 申辦案件書表減量程度	21
1-2 服務流程透明度	25
1-2-1 案件處理流程查詢公開程度	25
1-2-2 案件處理流程主動回應程度	28
(二)機關形象及顧客關係	31
2-1 洽公環境及服務行為	31
2-1-1 服務設施合宜程度	31
2-1-2 服務親和程度—電話禮貌測試績效	35
2-1-3 服務可勝任程度—服務人員回應問題正確率	37
2-2 服務行銷有效性—施政宣導有效程度	39
2-3 顧客滿意度—機關服務滿意度	44
(1)洽公環境滿意度	44
(2)服務禮儀滿意度	45
(3)服務專業性滿意度與服務措施滿意度	46
(4)內部顧客滿意度	47

(5) 整體服務滿意度	48
2-4 民眾意見處理有效性	50
二、資訊流通服務	55
(一) 資訊提供及檢索服務	55
3-1 資訊公開適切性與內容有效性	55
3-2 資訊檢索完整性與便捷性	59
(二) 線上服務及電子參與	61
4-1 線上服務量能擴展性—線上服務使用情形	61
4-2 電子參與多樣性—電子參與多元程度	68
三、創新加值服務	71
(一) 警廣 e 車隊擴大全國辦理	72
(二) 節目簡訊快易通	75
(三) 警廣好聲音	77
(四) 營建智慧型服務中心	78
(五) 增設南迴轉播站	81
(六) 顧客關係經營與慈善資源整合	83
參、未來努力方向	91
肆、附件	92
附件 1：內政部警政署警察廣播電臺服務中心辦理遺失物作業要點	92
附件 2：警廣服務中心拾得遺失物處理流程及值日官配合事項	93
附件 3：警廣服務中心領回遺失物處理流程及值日官配合事項	94
附件 4：警廣服務中心協尋失蹤人口作業流程與值日官配合事項	95
附件 5：警廣 Q&A	96
附件 6：內政部警政署警察廣播電臺入口網維護管理作業規範	97
附件 7：內政部警政署警察廣播電臺網頁定期更新與維護作業要點	98
附件 8：102 年警廣整合慈善資源平臺創新加值服務一覽表(摘要)	99

圖目錄

圖 1-1：本臺核心價值、服務主軸與具體作為	1
圖 1-2：警廣收聽人口逐年攀升	2
圖 1-3：本臺各分臺暨頻道分布示意圖	3
圖 1-4：102 年廣播金鐘獎得獎實況	4
圖 1-5：新聞獎的榮耀	5
圖 1-6：本臺 102 年精進作為	6
圖 2-1-1：單一窗口全功能服務示意圖	7
圖 2-1-2：路況整合服務示意圖	8
圖 2-1-3：警廣全國路況中心，民眾的路況導航	9
圖 2-1-4：即時路況文字版增值服務	9
圖 2-1-5：廣播協尋遺失物申辦至播出示意圖	10
圖 2-1-6：遺失物服務全程整合示意圖	11
圖 2-1-7：陶波大使親自領回遺失物	12
圖 2-1-8：陳大峰駕駛說：撿到遺失物送警廣才放心	12
圖 2-1-9：招領、領回遺失物便捷快速	12
圖 2-1-10：嵌入式雙向電腦螢幕，同步核對	13
圖 2-1-11：經常送失物到警廣的熱心駕駛鍾世雄	13
圖 2-1-12：主動比對拾得與協尋遺失物	14
圖 2-1-13：臺商微博分享警廣協助找回電腦的心情	15
圖 2-1-14：遺失物到府送還服務	16
圖 2-1-15：e 化協助失主招領遺失物	17
圖 2-1-16：廣播協尋遺失物網路線上申辦情況	18
圖 2-1-17：本臺網站可連結至各警政單位	18
圖 2-1-18：102 年失蹤人口尋回率	19
圖 2-1-19：失車尋回率比較	19
圖 2-1-20：民眾意見處理流程	20

圖 2-1-21：公文陳核減少核章數	20
圖 2-1-22：領據書表簡化	22
圖 2-1-23：跨閘門申辦廣播協尋遺失物案件日均圖	22
圖 2-1-24：書表減量示意圖	23
圖 2-1-25：服務中心公告各類資訊	25
圖 2-1-26：雙向螢幕，作業透明	26
圖 2-1-27：民眾自由取閱文宣資料	26
圖 2-1-28：本臺網頁資訊公開	26
圖 2-1-29：警廣網站招領遺失物	27
圖 2-1-30：代領回遺失物委託書範例	27
圖 2-1-31：總臺長信箱	27
圖 2-1-32：回復民眾意見時間縮短	28
圖 2-1-33：電話反映，即時回復	29
圖 2-1-34：服務中心受理案件處理流程	29
圖 2-1-35：系統主動回應	29
圖 2-1-36：招領遺失物案件逾期標準作業流程	30
圖 2-1-37：民眾稱讚櫃檯桌面加寬與降低，方便使用	31
圖 2-1-38：服務中心桌面擺放委託書填寫範例	31
圖 2-1-39：盥洗室設備齊全	32
圖 2-1-40：溫馨哺集乳室	32
圖 2-1-41：本臺無障礙設施	32
圖 2-1-42：提供各項齊全的一般設施	33
圖 2-1-43：戶外電子大螢幕	34
圖 2-1-44：活動百葉窗自由翻閱分享	34
圖 2-1-45：「舊愛新歡」舊衣回收箱	34
圖 2-1-46：「請跟我來」螢光指示標示逃生通道	34
圖 2-1-47：繽紛的來賓證前往不同樓層	34
圖 2-1-48：自動手部消毒器	34
圖 2-1-49：「健康小站」量血壓	34

圖 2-1-50：「很高興為您服務」，親切的電話禮貌	35
圖 2-1-51：電話機上黏貼電話禮貌制式用語	36
圖 2-1-52：同仁實施實務教育訓練	38
圖 2-1-53：國道計程收費及營運服務說明會路況教育訓練	38
圖 2-1-54：教育訓練管考會議	38
圖 2-1-55：內政部李部長鴻源多次於本臺宣導預防犯罪與防制酒駕	39
圖 2-1-56：行政院江院長宜樺與同仁共同發放春節交通疏運圖	39
圖 2-1-57：內政部總務司翁羅副司長宏榮為警廣聽眾發送疏運圖	40
圖 2-1-59：記者採訪南投縣仁愛鄉居民	40
圖 2-1-60：蘇力颱風記者連線報導街頭災損	40
圖 2-1-61：潭美颱風記者連線報導道路封閉狀況	40
圖 2-1-62：康芮颱風記者連線報導各處淹水災情	40
圖 2-1-63：自強號撞土石流記者現場連線報導	40
圖 2-1-64：各分臺大型聽友公益活動行銷	41
圖 2-1-65：「愛在警廣·聲耕臺灣」警廣粉絲專頁	42
圖 2-1-66：警廣聽友活動	42
圖 2-1-67：潮人物雜誌採訪報導	42
圖 2-1-68：民眾翻閱活動海報	43
圖 2-1-69：戶外大螢幕—大型電子看板	43
圖 2-1-70：洽公環境滿意度	44
圖 2-1-71：櫃檯擺放應景盆栽	44
圖 2-1-72：公營電臺收聽行為調查排名	46
圖 2-1-73：2013 臺灣地區廣播電臺收聽行為調查排名	46
圖 2-1-74：內部顧客滿意度	48
圖 2-1-75：聽眾對於本臺整體服務滿意度	49
圖 2-1-76：民眾意見處理流程	50
圖 2-1-77：101 年與 102 年民意論壇比較圖	52
圖 2-1-78：101 年與 102 年署長信箱比較圖	53
圖 2-1-79：101 年與 102 年行政院院長及內政部部长信箱	53

圖 2-2-1：本臺主動公開資訊專區公開資訊情況	55
圖 2-2-2：公開服務措施項目數統計	56
圖 2-2-3：本臺網站首頁提供「敬老重陽全國關懷日」活動訊息	56
圖 2-2-4：警廣通訊電子書 QR code	57
圖 2-2-5：警廣通訊電子書	57
圖 2-2-6：提醒乘客：下車不要忘記自己隨身物品	58
圖 2-2-7：A+等級無障礙認證標章	58
圖 2-2-8：網路節目表	59
圖 2-2-9：分類檢索及關鍵字檢索	59
圖 2-2-10：招領遺失物分類檢索服務	60
圖 2-2-11：RSS 訂閱服務	60
圖 2-2-12：Google 本臺位置圖	60
圖 2-2-13：本臺網頁瀏覽成長	61
圖 2-2-14：廣播協尋遺失物線上登錄	61
圖 2-2-15：主動回函服務	62
圖 2-2-16：節目原音重現內容	63
圖 2-2-17：警政服務 APP	63
圖 2-2-18：主播臺文字路況	64
圖 2-2-19：網站文字路況	64
圖 2-2-20：影音專區概況	65
圖 2-2-21：線上原音重現內容成長比較	66
圖 2-2-22：提供線上即時路況情形	66
圖 2-2-23：捐血活動線上報名	67
圖 2-2-24：本臺訊息可透過社群推播	68
圖 2-2-25：警廣家族專區	68
圖 2-2-26：臉書塗鴉牆與粉絲互動	69
圖 2-2-27：邀請來賓錄製短片圖	69
圖 2-2-28：各分臺新年倒數	69

圖 2-2-29：高雄 e 車隊成立 po 文	69
圖 2-2-30：警政服務 APP for Android	70
圖 2-2-31：警政服務 APP for Ios	70
圖 2-2-32：警政服務 APP	70
圖 2-2-33：警廣 e 車隊成員透過 LINE 傳送路況影音	70
圖 2-3-1：警廣 e 車隊識別標誌及意涵說明	72
圖 2-3-2：e 車隊成員拍下路況影像傳送警廣	72
圖 2-3-3：路況影像傳送至播音室，主持人立即廣播	72
圖 2-3-4：兒童關懷日 e 車隊成員協助載運兒童參加活動	73
圖 2-3-5：警廣 e 車隊路況影音通報成長圖	74
圖 2-3-6：e 車隊傳送第一手路況畫面	74
圖 2-3-7：隊長 po 文分享服務心得	74
圖 2-3-8：節目簡訊快易通活化互動服務	75
圖 2-3-9：聽簡訊溫馨加油	75
圖 2-3-10：節目簡訊快易通	76
圖 2-3-11：心明聽友阿偉錄音體驗	77
圖 2-3-12：行政院研考會宋主委餘俠接受專訪	77
圖 2-3-13：學員實地錄製廣播新聞	77
圖 2-3-14：感性的實習心得	78
圖 2-3-15：警廣通訊電子書	79
圖 2-3-16：警廣活動百葉窗—海報看板超吸睛	80
圖 2-3-17：主動回函服務	80
圖 2-3-18：北里龍山轉播站電波涵蓋模擬圖	81
圖 2-3-19：森永轉播站電波涵蓋模擬圖	81
圖 2-3-20：森永站收訊模擬測試	82
圖 2-3-21：北里龍山站收訊模擬測試	82
圖 2-3-22：鐵塔安全檢視	83
圖 2-3-23：收訊品質監測	83

圖 2-3-24：收訊監測設備(電場強度計)	84
圖 2-3-25：號召廣大聽眾朋友參與捐血活動	84
圖 2-3-26：全臺各地遍布愛的種籽	84
圖 2-3-27：全國舉辦重陽送暖活動	84
圖 2-3-28：警廣官方粉絲專頁	86
圖 2-3-29：警廣家族參與本臺各項活動	86
圖 2-3-30：全國兒童關懷日與重陽送暖	87
圖 2-3-31：獨居長者新年快樂	87
圖 2-3-32：臺南分臺給育幼院童送圖書禮券與加菜金	87
圖 2-3-33：總臺長於「花蓮愛重逢」活動與育幼院童遊戲同歡	87
圖 2-3-34：新加坡女孩鍾曉慧環島說：有警廣真好	88
圖 2-3-35：警廣捐贈電腦，部落孩子雀躍	88

表目錄

表 1-1：本臺節目與新聞獲獎概況	4
表 1-2：本臺 SWOT 分析	5
表 2-1-1：單一窗口提供多種服務績效	10
表 2-1-2：拾得遺失物比較	13
表 2-1-3：領回遺失物比例	14
表 2-1-4：100 年-102 年空中郵寄遺失物件數與郵資	15
表 2-1-5：102 年公益活動網路報名情況	23
表 2-1-6：102 年書表減量省紙與減碳情況	24
表 2-1-7：本臺提供服務案件查詢管道種類	28
表 2-1-8：一般服務設施配置情況	33
表 2-1-9：本臺自辦電話禮貌抽測成績一覽表	36
表 2-1-10：本臺自辦服務人員問題回應正確率抽測成績一覽表	37
表 2-1-11：102 年緊急救難廣播服務績效一覽表	40
表 2-1-12：102 年專業頻道行銷宣導插播一覽表	41
表 2-1-13：服務中心服務禮儀滿意度調查	45
表 2-1-14：民眾對於服務中心服務改善意見	46
表 2-1-15：102 年為民服務收訊改善概況	54
表 2-2-1：重陽送暖活動線上募集概況	67
表 2-2-2：電子表單簡化績效一覽表	68
表 2-3-1：創新增值服務一覽表	71
表 2-3-2：警廣 e 車隊擴大全國辦理時程一覽表	73
表 2-3-3：節目簡訊接獲筆數	76
表 2-3-4：南迴公路收訊改善大事紀	82
表 2-3-5：歷年募得捐血量	83
表 2-3-6：重陽送暖活動愛心大募集	85
表 2-3-7：警廣家族粉絲團網址一覽表	85
表 2-3-8：102 年度創意提案一覽表	89

壹、機關業務現況簡介

核心價值—收聽警廣·掌握方向

服務主軸—治安順心、交通順暢、緊急救難順利、e心服務

世界唯一的「警察」廣播電臺，民國43年因推動警察常年教育而設置，60年轉型為交通專業電臺。82年更擴大服務範圍與時間長度，無論是治安、交通、緊急救難及生活資訊，站在聽眾需求的角度，提供最適切的服務，服務時間更從8個小時，調整為全國唯一24小時Live現場播音的廣播電臺。本臺以「收聽警廣·掌握方向」的核心價值，在治安順心、交通順暢、緊急救難順利和e心服務的服務主軸下，推行各項優質、創新的為民服務作為；用愛與關懷的心，透過全年無休的現場廣播，傳送臺灣好聲音。(如圖1-1)

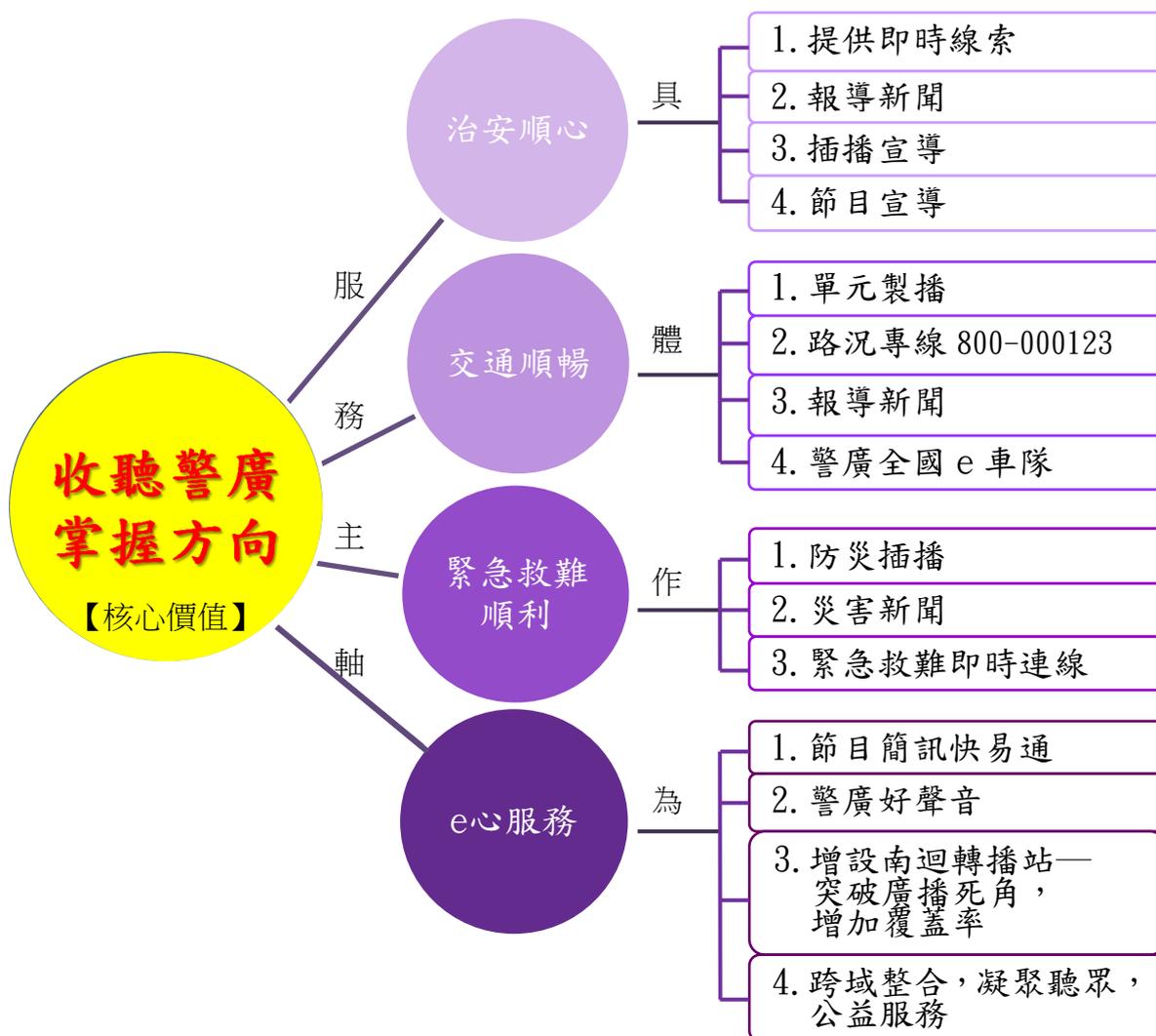


圖 1-1：本臺核心價值、服務主軸與具體作為

一、所有聽眾朋友都是我們的服務對象

本臺為全球唯一整合警察、政府與民間力量，提供治安、交通、緊急救難即時廣播服務之公益性電臺，依據 AC 尼爾森廣播調查，收聽人口逐年攀升(如圖 1-2)。

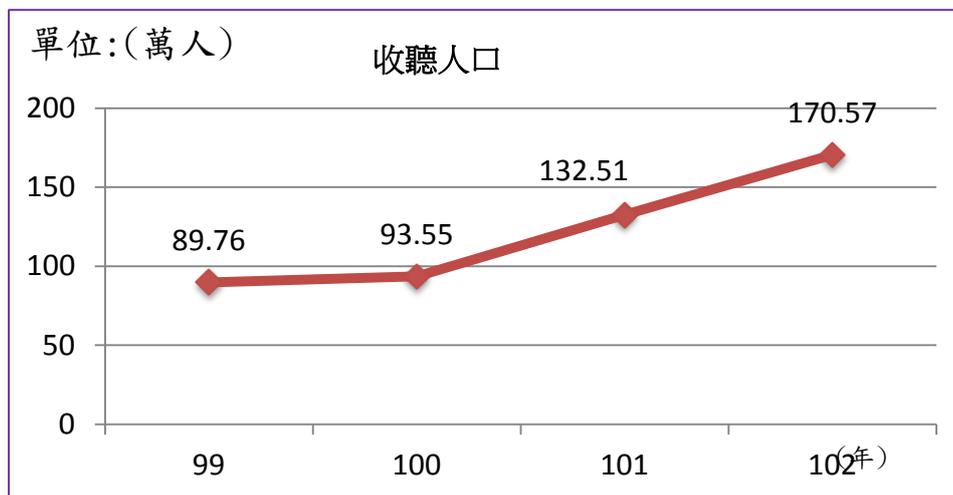


圖 1-2：警廣收聽人口逐年攀升

依據本臺核心價值與服務主軸，服務對象為：

1. 駕駛人：提供駕駛人各種交通與生活訊息。
2. 一般民眾：提供民眾生活各類資訊。
3. 警察機關：提供警政、治安、交通宣導管道。
4. 政府單位：提供政策宣導管道。

二、全員出動，用 220 人服務全國民眾

本臺現有人力為 220 人，提供 24 小時全年無休的服務。考量人力資源的因素，本臺除在深夜及假日以全國聯播的方式服務，遇春節連假更以取消輪休的方式突破困境，期許提供所有聽眾最即時的現場服務。

三、頻道分布廣，全年不打烊

本臺提供 2 大廣播網，除臺北總臺外，另設有臺北、臺中、高雄、宜蘭、花蓮、臺東、新竹、臺南等 8 個分臺、12 個收聽頻道、11 處發射站、2 處轉播站，全國覆蓋率最廣，收聽效果最佳，提供 24 小時現場廣播服務，全年不打烊。(如圖 1-3)



圖 1-3：本臺各分臺暨頻道分布示意圖

四、經營績效最卓著

本臺平日戰戰兢兢，認真經營，積極學習與成長，追隨現代科技齒輪轉動，不斷展現廣播的實際功能，除順應民意需求，致力於使治安順心、交通順暢、緊急救難順利與 e 心服務的工作，更以爭取節目與新聞各類獎項，回應聽眾的鼓勵與支持。(如表 1-1)

表 1-1：本臺節目與新聞獲獎概況

	類別	年度	得獎數	意義
節目獎	廣播金鐘獎	54-102	117 座	節目最受肯定
新聞獎	卓越新聞獎	92-102	6 座	新聞最中肯 最優質 最貼近現況 最符合民眾的需求
	曾虛白新聞獎	90-101	2 座	
	社會光明面新聞獎	93-102	6 座	
	優質新聞獎	97-101	4 座	
	雲豹獎	99-102	1 座	
	文創新聞獎	101-102	2 座	

(一)102 年廣播金鐘獎參賽節目獲獎 4 座

本臺以有限的人力與資源，在廣播競爭白熱化的環境中，參賽件數逐年增加，102 年參賽件數高達 1,049 件，角逐 28 獎項，得獎機率 2.67%。102 年本臺入圍 17 項，獲獎 4 座，得獎機率更加艱難下，仍堅持製作優質節目參賽。(如圖 1-4)



圖 1-4：102 年廣播金鐘獎得獎實況

(二)102 年新聞製播分別獲得社會光明面獎、文創新聞獎

警廣新聞堅持關注民眾關切議題，不搞腥羶色、沒有政治口水，為唯一連續 5 年以「晚間新聞」，榮獲卓越新聞獎，即時報導獎 5 連霸的廣播電臺。報導內容依序為《臺灣日偏蝕》、《88 水災紀實》、《塑化劑風暴》、

《612 水災報導》、《便當文事件及禁宰活禽特別報導》，皆為關注民眾關心焦點，包括天災可能帶來的傷害、食品安全問題、網路言論是否觸法等，以深入淺出方式，讓聽眾了解新聞事件發展及背後意義。(如圖 1-5)



圖 1-5：新聞獎的榮耀

五、SWOT 分析與因應對策

為積極提升服務品質，本臺交叉分析內部優、劣勢與外部機會、威脅，提出創新加值之因應對策。(如表 1-2)

表 1-2：本臺 SWOT 分析

外部		內部	優勢	劣勢
			<ol style="list-style-type: none"> 1. 非商業的公益服務。 2. 爭取公家行政資源多。 3. 即時廣播，應變快速。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 須自籌業務費。 2. 公營節目尺度限縮。
機會	<ol style="list-style-type: none"> 1. 路況及災變最新訊息的首選。 2. 另類的政府行銷。 	因應對策		
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立警廣 e 車隊(P72) 2. 增設節目簡訊快易通(P75) 3. 辦理警廣好聲音(P76) 4. 營建智慧型服務中心(P78) 5. 增設南迴轉播站(P81) 6. 跨域整合，凝聚聽眾，擴大公益服務力量。(P83) 		
威脅	搶食路況，競爭者眾			

六、102 年精進作為

依本臺核心價值與服務主軸，持續改善內部硬體設施及洽公環境，並積極推動人員教育訓練，提升為民服務品質與廣播節目傳播功能，達到治安順心、交通順暢、緊急救難順利與 e 心服務的目的。(如圖 1-5)

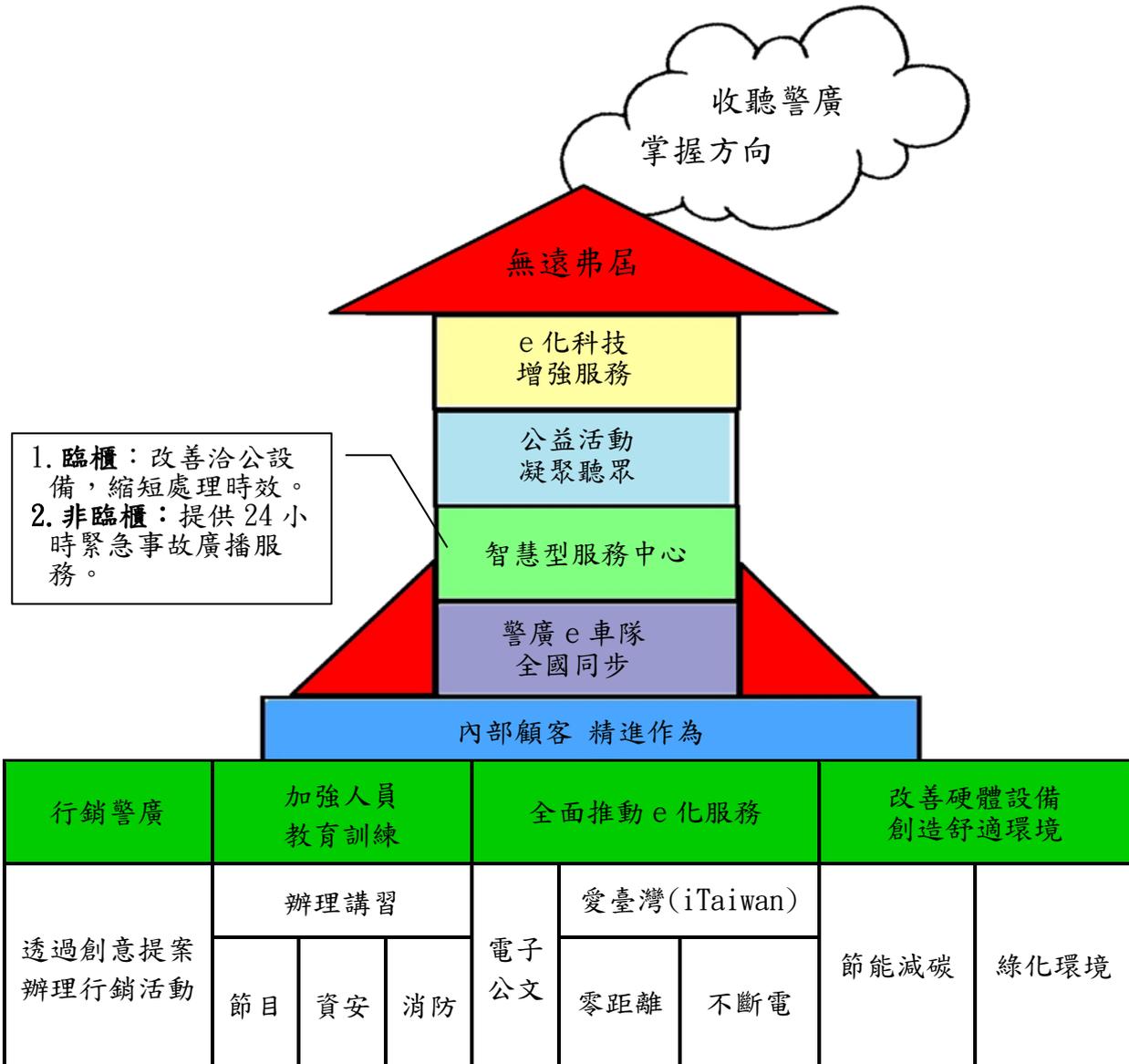


圖 1-6：本臺 102 年精進作為

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

24 小時現場節目播出與服務為本臺之最大特色，提供治安、交通、緊急救難等即時資訊全年無休，後端整合節目、新聞、資訊、服務中心等單位，成員各司其責；從服務中心受理路況通報、遺失物相關業務，到主持人現場播出，記者報導即時新聞，**全程提供最優質之便民服務。**

(一)服務流程

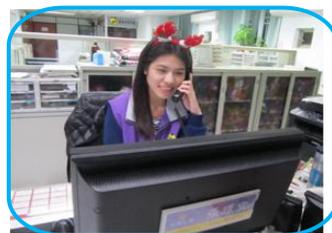
為提供便捷服務，本臺檢討與簡化服務流程，提供民眾更便捷、更快速、更透明的服務。

1-1 服務流程便捷性

以單一窗口全功能服務為基礎，進行流程簡化，配合推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量，並減少民眾申辦案件應檢附的紙本資料，利用網路資訊科技，開發內部與線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。

1-1-1 單一窗口服務全功能程度

本臺服務中心建置全功能化單一窗口，民眾通報路況、申辦廣播協尋、送交與招領遺失物、領回遺失物等多種整合服務，「一處收件、全程服務」、「全櫃員式服務窗口」達 100% 之全功能服務程度。(如圖 2-1-1)



申辦廣播協尋 2 萬 1,029 件



通報路況 24 萬 3,048 筆



拾得物之送交招領 2,608 件



領回遺失物 5,808 件

圖 2-1-1：102 年單一窗口全功能服務示意圖

(1) 單一窗口提供路況整合服務

為促使交通順暢，本臺單一窗口建置 0800-000-123 免付費路況通報專線，提供全國智慧型路況服務。該專線分別由各分臺服務中心受理該地區民眾通報路況，經輸入電腦路況系統，供全國各頻道使用。102 年節目廣播提供即時路況訊息 24 萬 3,048 筆。

① 提供多元管道，單一窗口整合

為讓聽眾於最短時間內獲得最新交通資訊，除透過免付費路況專線電話，24 小時請民眾協助提供路況外，亦整合專線電話、節目簡訊快易通、e 車隊路況影像傳輸；與交通單位則透過 SKYPE 聯繫，相互通報，快速於節目中播出，簡化提供路況與主持人播報的流程與時間，讓民眾獲得完整路況資訊服務，交通單位也據以處理後續狀況，採取必要的應變措施，減少交通事故，排除道路障礙，讓交通更順暢。(如圖 2-1-2)

優質便民服務

服務流程

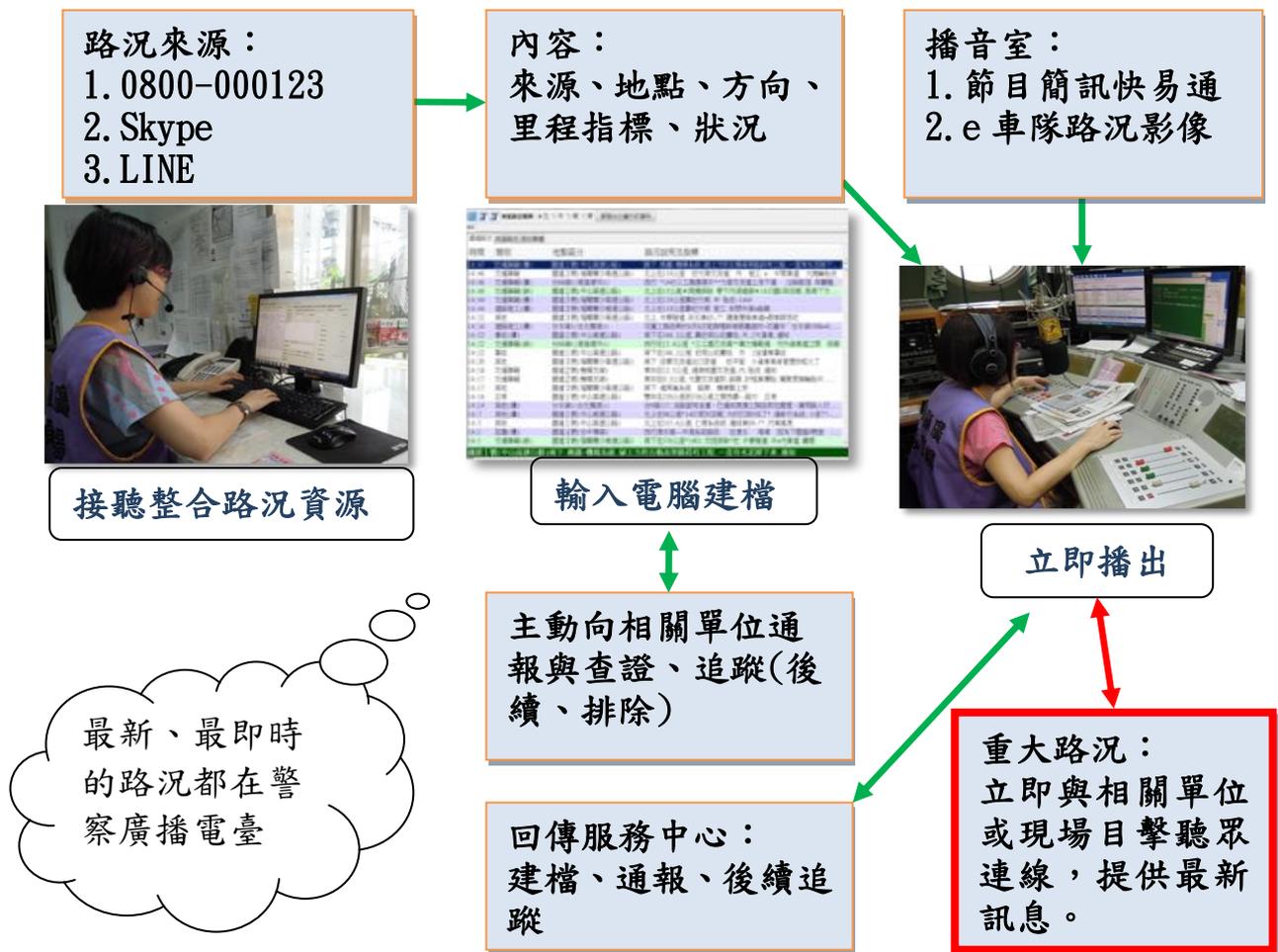


圖 2-1-2：路況整合服務示意圖

②資源共享，提升加值服務效能

除主持人隨時播報最新路況，服務中心整合之路況資訊亦於「警廣全國路況中心」每整點彙整報導(如圖 2-1-3)。

同時以文字方式顯示在本臺網站首頁之「即時路況」專區，提供民眾查詢；各廣播電臺與民視交通電視臺路況資料來源皆為警廣全國路況中心。(如圖 2-1-4)

各縣市政府警察局交通大隊、國道公路警察局、公路總局亦配合本臺路況資訊，派員前往事故現場協助處理，迅速排除狀況，使交通順暢，大幅提升本臺路況運用加值效能。



圖 2-1-3：警廣全國路況中心，民眾的路況導航

優質便民服務

服務流程

類別	地點	路況說明	日期	時間
道路施工	北部 [蔣渭水高速公路] 雙向 0 至 15Km	.南港系統-坪林.自1/6早上8點至下午5點.內外側及路肩進行施工(含匝道、隧道除外) 持續	2014-01-06	08:00:00
道路施工	北部 [蔣渭水高速公路] 雙向 28 至 55Km	.頭城-蘇澳.自1/6早上8點至17點.內外側及路肩進行施工(含匝道) 持續	2014-01-06	08:00:00
事故	北部 [新北市] 凌雲路三段	.臺64一下來.2車事故.員警處理中		
其他	南部 [中山高速公路] 南下 338.3Km	.近路竹交流道前.車多定點了.		
道路施工	北部 [中山高速公路] 南下	泰山收費站.1/4晚上10點至1/5下午4點.封閉內側第三、四車道及銜接高架道路的泰山轉接道.請提前改道 持續	2014-01-04	22:00:00

◎本路況內容由警察廣播電台提供。

(警廣即時路況網址：<http://rtr.pbs.gov.tw/realtime/RoadAll.php>)

圖 2-1-4：即時路況文字版加值服務

(2) 申辦廣播協尋，一處收件、全程服務

本臺智慧型服務中心單一窗口除提供路況整合通報與播報服務，亦提供民眾申辦廣播協尋遺失物、失蹤人口、失車等，以及遺失物拾得、招領、領回，聯絡駕駛與其它各項服務等多種服務，均由專人一次受理，全程服務。101年共受理6萬1,526件，102年達6萬9,421件。(如表2-1-1)

表 2-1-1：單一窗口提供多種服務績效

項目 件數 年	廣播協尋			遺失物			聯絡 駕駛	其它 服務	合計
	失蹤 人口	失車	遺失物	拾得	招領	領回			
101	365	246	17,928	7,508	1,822	5,686	36	27,935	61,526
102	388	134	20,507	8,416	2,608	5,808	31	39,945	69,421

(註：其它服務包括查詢交通及節目問題等)

① 協尋從受理到廣播整合服務

廣播協尋項目包含遺失物、失蹤人口與失車，透過電話、網路、傳真及信件等管道皆可申辦，並有專人受理，於「警廣綜合服務系統」建檔、上傳節目現場「主播臺」，由主持人廣播協尋(如圖2-1-5)。

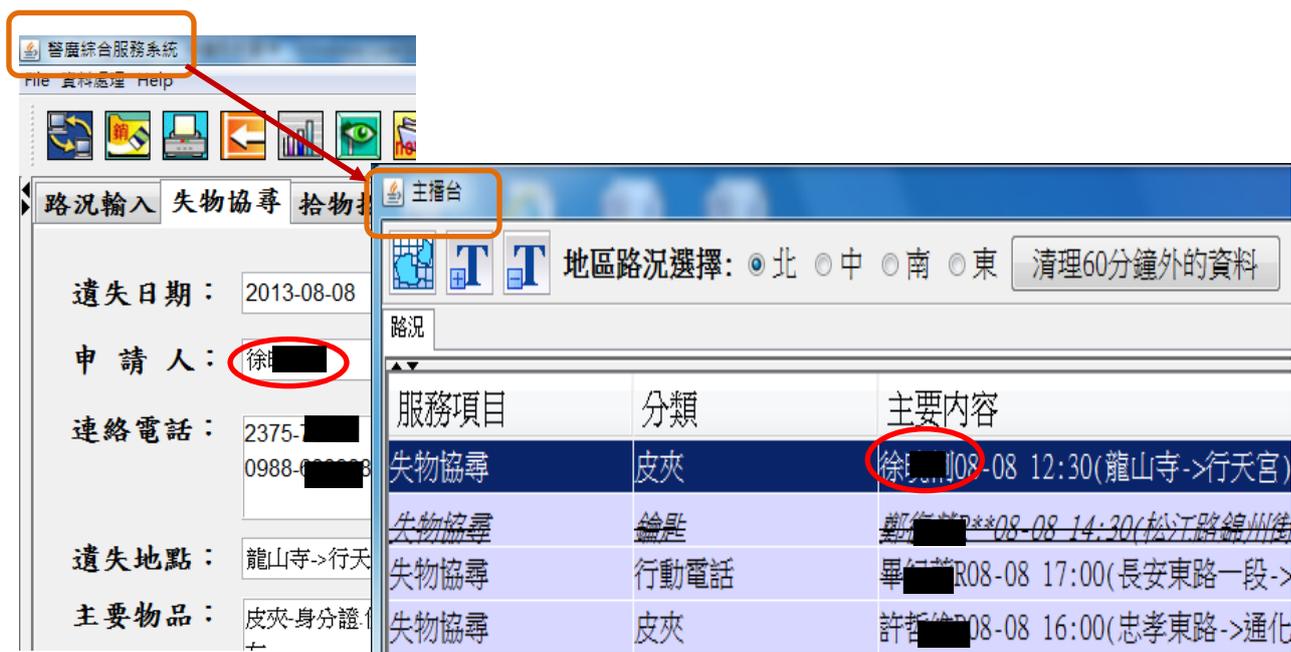


圖 2-1-5：廣播協尋遺失物申辦至播出示意圖

②遺失物從拾得、招領到領回服務全程整合

熱心駕駛將拾得遺失物送交本臺服務中心，依「內政部警政署警察廣播電臺服務中心辦理遺失物作業要點」(如附件 1, p92)處理，全程整合(如圖 2-1-6)。



圖 2-1-6：遺失物服務全程整合示意圖

a. 主動比對申辦廣播協尋遺失物資料

比對成功，通知失主領回。

b. 主動尋找失主

查無申辦資料，依遺失物線索，尋找並通知失主。

c. 函轉他機關代為發還

遺失物查有失主資料，經通知，逾 1 個月仍未領回者，由督察員查證年籍資料，確認失主戶籍所在地或通訊地址，於次月函轉移送各地方政府警察局，委請轄區派出所代為發還失主。

d. 無主遺失物公告期滿，依法由拾得人取得所有權

98 年 1 月 23 日修正民法第 807 條第 2 項規定，未領回之招領遺失物自受理日起，公告期滿 6 個月，由拾得人取得其所有權，本臺掛號通知拾得人領回遺失物。

e. 拾得人未領回，依法歸屬地方自治團體

經滿 3 個月拾得人仍未領回，拾得遺失物所有權歸屬於本臺所在地之地方自治團體—臺北市政府。業已移送 98 年至 100 年逾期未領回遺失物共計 1,087 件。

單一窗口全功能服務
駕駛放心，民眾開心

102年7月26日吐瓦魯駐臺大使陶波夫人搭計程車掉了手機，好心駕駛陳大峰主動送到警廣服務中心招領，手機失而復得。

陶波大使親自領回說：「手機如果在國外掉了，絕對找不回來。」對臺灣人的友善、計程車駕駛的誠實與警廣服務品質都留下深刻印象。(如圖 2-1-7、2-1-8)



圖 2-1-7：陶波大使親自領回遺失物



圖 2-1-8：
陳大峰駕駛說：
撿到遺失物
送警廣才放心

1-1-2 申辦案件流程簡化程度

本臺為提供優質便民服務，檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。「臨櫃」及「非臨櫃」办理流程簡化作為分述如下。

(1) 招領、領回遺失物臨櫃申辦更方便

受理民眾招領及領回遺失物皆由單一窗口作業，依據「內政部警政署警察廣播電臺服務中心辦理遺失物作業要點」辦理(如附件 1, p92)。

該項便民服務為目前全國最便捷、快速及有效之處理管道，民眾如搭乘計程車遺失物品，經電話、傳真、網路等方式通報、登錄後，可利用廣播之特性，立即播出協尋；如駕駛人發覺後，將民眾遺失物品送交本臺，失主即可至本臺領回，手續簡便、快速。民眾可立即至服務中心領回，較一般行政機關處理拾得遺失物更具時效性及特殊性。(如圖 2-1-9)



圖 2-1-9：招領、領回遺失物便捷快速

① 智慧型服務中心，縮短作業時間

102 年積極建置「智慧型服務中心」，嵌入式雙向電腦螢幕，同步核對，降低錯誤，節省時間。

往昔民眾至服務中心臨櫃洽辦送交拾得遺失物或登記協尋、領回遺失物等業務，由受理同仁以口頭方式逐筆建檔、核對，造成彼此確認資料的溝通耗時。本臺於 101 年將服務櫃檯調降，設置嵌入式雙向電腦螢幕，簡化服務流程，方便民眾確認，節省核對時間。以 102 年拾得遺失物處理 8,416 件為例，從提供拾得遺失物品相關資料到取得收據，原約需耗時 6 分鐘，改採用嵌入式雙向螢幕後，每件受理時間可減少 2 分鐘，縮短為 4 分鐘，全年節省民眾洽公時數 280.53 小時。(如圖 2-1-10)



圖 2-1-10：嵌入式雙向電腦螢幕，同步核對

優質便民服務

服務流程

a. 拾得遺失物平均每日受理 23.06 件

針對民眾送至本臺之遺失物，服務中心同仁先行比對、編號、建檔，除有主遺失物主動通知外，無主遺失物於翌日公告在本臺網站，協助失主確認領回。透過表列比較，本臺拾得遺失物受理業務呈現成長趨勢(如表 2-1-2)，顯示駕駛朋友對本臺處理遺失物之信賴與肯定。

表 2-1-2：拾得遺失物比較表

年度	總計(件)	日平均(件)
100	5,616	15.39
101	7,508	20.57
102	8,416	23.06

因為信賴，熱心好駕駛
常送遺失物到警廣

102 年 8 月 1 日晚間 8 點，鍾世雄駕駛送來黑色小提袋，內有現金 5 萬 1,000 元。他說：「因為信賴警廣，只要撿到東西，一定都送到警廣招領。」(如圖 2-1-11)



圖 2-1-11：經常送失物到警廣的熱心駕駛鍾世雄

b. 領回遺失物比例達 76.56%

拾得遺失物送至本臺服務中心後，即編號、建檔列為招領遺失物，統計 100 年至 102 年招領 2 萬 1,540 件，領回 1 萬 6,491 件，比例達 76.56%。(如表 2-1-3)

表 2-1-3：領回遺失物比例

年度	招領 (件)	領回 (件)	領回比例 (%)
100	5,616	4,997	88.98
101	7,508	5,686	75.73
102	8,416	5,808	69.01
共計/平均	21,540	16,491	76.56

② 無須核章，快速發還

為簡化作業流程，縮短服務時間，服務中心採取以下立即比對，無須核章，快速發還之作為：

a. 「拾得遺失物」v.s「協尋遺失物」

拾得人送交本臺之遺失物，於「警廣綜合服務系統」建檔，比對民眾申請協尋遺失物資料，或由服務中心人員依據遺失物線索主動通知失主領回遺失物，全程無須主管核章。

b. 建置「拾得遺失物」與「領回遺失物」處理流程，無須主管核章，手續簡便

專人比對登錄之「遺失物」內容(如圖 2-1-12)，經核對失物特徵、驗明失主個資，確認無誤，失主於遺失物領據簽收後即可領回。

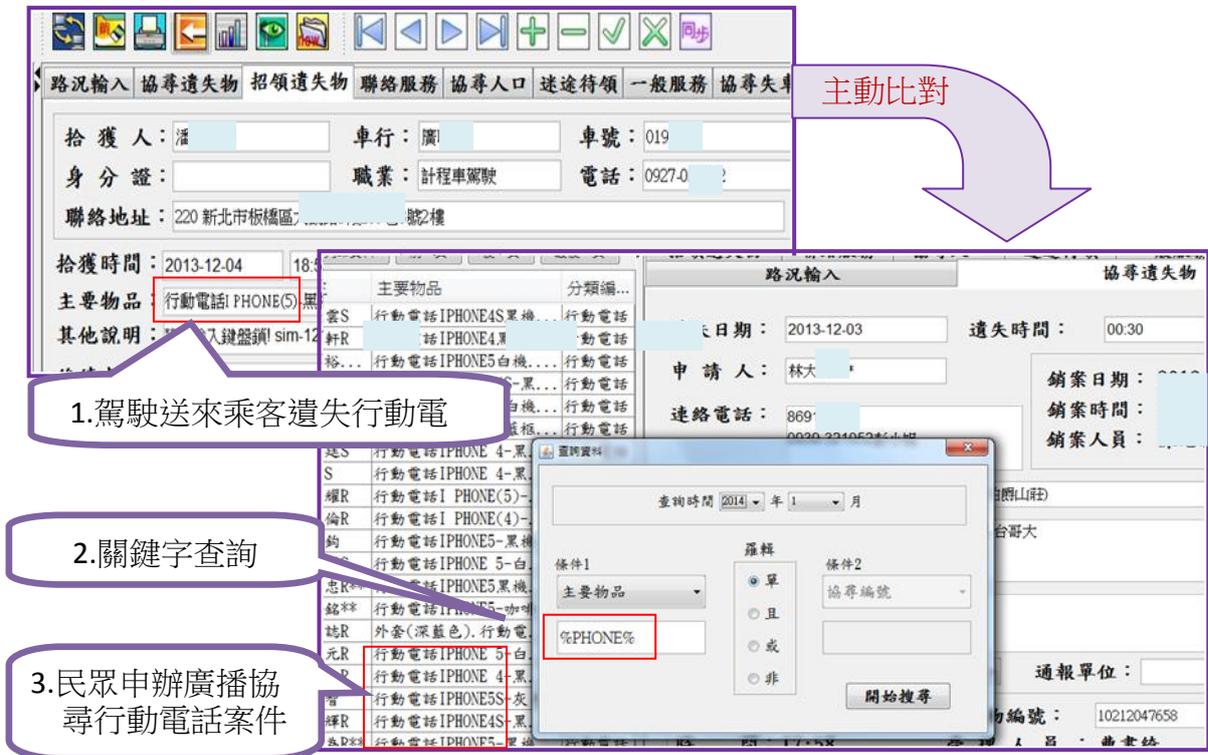


圖 2-1-12：主動比對拾得與協尋遺失物

c. 夜間亦可送交與領回遺失物

考量民眾需求，因應本臺服務中心人員於夜間 10 時下班，「拾得遺失物」與「領回遺失物」臨櫃業務隨即由值日官同仁及保全人員接手，透過明確的流程設計(如附件 2、附件 3，P93、P94)，相關服務不打烊。

快速比對，即時通知
立刻領回，真情回饋

臺商高○○，
在微博發表感恩的心情：「好心乘客加上好心司機將我的電腦送到警廣，臺灣真的好棒！」(如圖 2-1-13)



圖 2-1-13：臺商微博分享警廣協助找回電腦的心情

(2) 郵寄遺失物，貼心服務，為民眾省錢、省時

體會民眾遺失物品之焦急心情，又有使用急迫性的證件，若表達無法即時臨櫃領回，本臺會支付郵資以掛號信件立刻將證件寄還失主。(如表 2-1-4)

表 2-1-4：100 年-102 年郵寄遺失物件數與郵資

年	郵寄件數 (註：35 元/件)	移送警方件數 (註：80 元/件)	郵資金額(元)
100	209	414	40,435
101	248	570	54,280
102	284	368	39,380
共計	2,093 件		134,095

若以上表顯示之郵寄遺失物郵資，視為臨櫃領回往返之交通費，102 年至少為民眾省下 3 萬 9,380 元；另，每件所耗費之交通時間，若以往返共 1 小時計算，102 年郵寄共 652 件，為民眾節省時間 652 小時。

(3) 走動式服務

— 特殊個案到府服務送還遺失物

領回遺失物標準作業流程須臨櫃辦理，但針對年長等特殊個案，經確認失主身分與住處，由專人親自到府送還遺失物，減少長者往返辦理途中可能發生的風險。

到府送還遺失物
警廣服務，足感心



圖 2-1-14：遺失物到府送還服務

102 年 7 月 31 日，計程車駕駛蕭先生送交一只行動電話至本臺服務中心，值班同仁根據最近通話紀錄主動聯繫失主黃阿嬤，由於黃阿嬤高齡 73 歲，家住三峽，對臺北市不熟悉，翌日即由臺北臺黃虎台臺長到府發還；黃阿嬤看見失而復得的行動電話，開心地合不攏嘴，直呼「警廣服務，足感心！」。（如圖 2-1-14）

(4) 非臨櫃辦理事件

為簡化服務流程，包括民眾意見處理、路況通報與廣播協尋服務，皆可非臨櫃辦理，辦理管道分述如下：

① 廣播協尋

a. 電話與傳真服務

凡路況通報、廣播協尋、問題查詢，民眾或是其他警察機關皆可直接透過電話及傳真，經服務中心人員查證後直接受理，傳送至節目現場立即廣播。

b. 協尋遺失物網路線上申辦

為節省民眾遺失物登記及查詢的時間，提升發還效果，101 年 7 月 17 日起，本臺網站增設網路申辦協尋遺失物服務，民眾上網登錄，本臺即展開比對與廣播協尋，節省民眾時間及金錢。

(a)e 化版招領遺失物，失主輕鬆比對

送交本臺之拾得遺失物，經查核確無失主資訊可聯繫，服務中心即將資料彙整、拍照，將照片公告於警廣官網「遺失物招領」區；

失主可依公告文號點選查看，再撥打網頁刊登之聯絡電話與專人核對，經比對確認無誤，即請失主臨櫃領回。(圖 2-1-15)

1. 民眾可在警廣網站上點選「招領遺失物」，找尋自己的遺失物

公告文號	公告日期	簡要說明
1020806	102/08/05	~ 102/08/06 無主招
1020805	102/08/02	~ 102/08/05 無主招
1020802	102/08/01	~ 102/08/02 無主招
1020801	102/07/31	~ 102/08/01 無主招
1020731	102/07/30	~ 102/07/31 無主招
1020730	102年07月30日	102/07/29 ~ 102/07/30 無主招
1020729	102年07月29日	102/07/26 ~ 102/07/29 無主招
1020728	102年07月26日	102/07/25 ~ 102/07/26 無主招
1020725	102年07月25日	102/07/24 ~ 102/07/25 無主招
1020724	102年07月24日	102/07/23 ~ 102/07/24 無主招
1020723	102年07月23日	102/07/22 ~ 102/07/23 無主招

2. 民眾可依遺失日期點選相近的公告文號進入察看

招領公告文號:1020729 (102年07月29日公告)

請失主自公告日起6個月內親洽警廣服務中心辦理領回手續，逾6個月將依法規定發還拾得人，聯絡電話(02)23888099#5207

3. 頁面上方有本臺聯繫電話方便民眾來電進一步核對

圖 2-1-15：e 化協助失主招領遺失物

(b) 民眾 e 指通，網路申辦廣播協尋遺失物

網路申辦廣播協尋遺失物服務自 101 年 7 月 17 日開辦以來，至 102 年，共申辦 1 萬 564 件，以每件透過電話申辦時間 3 分鐘計算，共節省民眾洽公時間 528.2 小時。

以往民眾廣播協尋遺失物以電話或傳真申辦，自開辦網路申辦以來，每月申辦案件多達 500~700 件左右，突顯開辦網路 e 化協尋服務帶來的便利性。不過，觀察 102 年每月網路申辦廣播協尋遺失

物件數，102年9月開始有下滑趨勢，至11月更為開辦以來最低點，僅496件，因此透過節目宣導網路申辦，12月件數再度回升，達711件，為開辦後的最多件數。(如圖2-1-16)

優質便民服務

服務流程

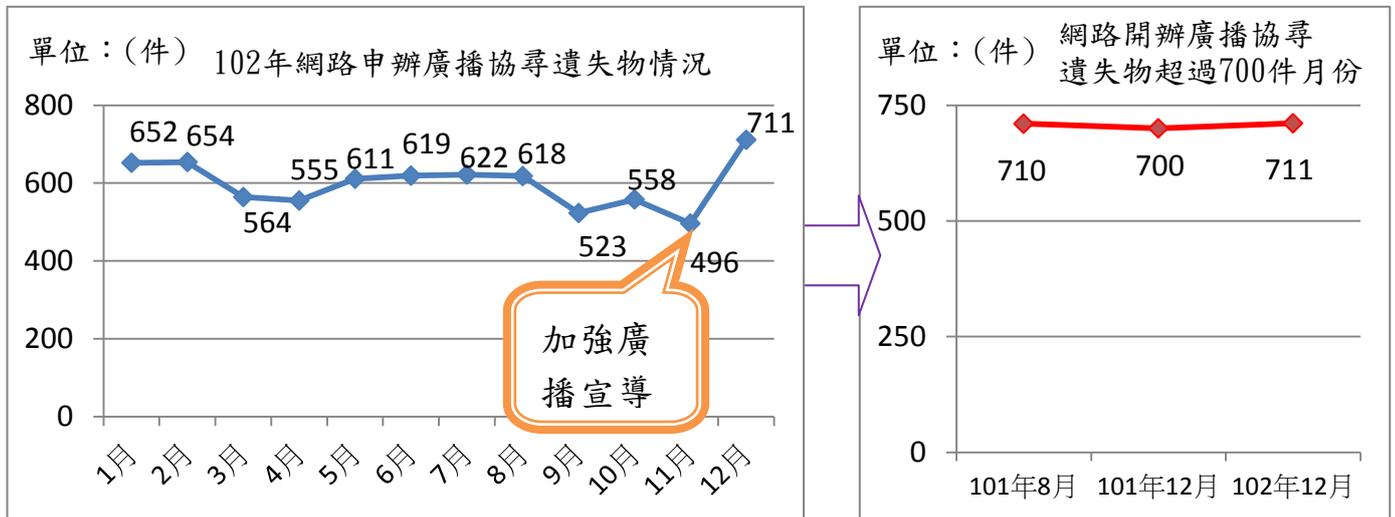


圖 2-1-16：102 年廣播協尋遺失物網路線上申辦情況

(c)協尋超連結服務

若民眾無法於本臺網站查詢到遺失物，會引導民眾利用超連結至警政署、臺北市政府警察局、新北市政府警察局等警察機關尋找遺失物。(圖2-1-17)



圖 2-1-17：本臺網站可連結至各警政單位

c. 協尋失蹤人口，尋回銷案率為 62.11%

除了協尋遺失物，針對失蹤人口，民眾只要傳真報案三聯單，本臺服務中心立刻上傳資料於節目中廣播協尋，最具機動性，102 年共有 388 件走失兒童、老人等案件透過本臺廣播協尋，幫助 341 位走失民眾與家人重聚，尋回銷案率為 62.11% (圖 2-1-18)，並針對未銷案者持續以電話追蹤關懷。

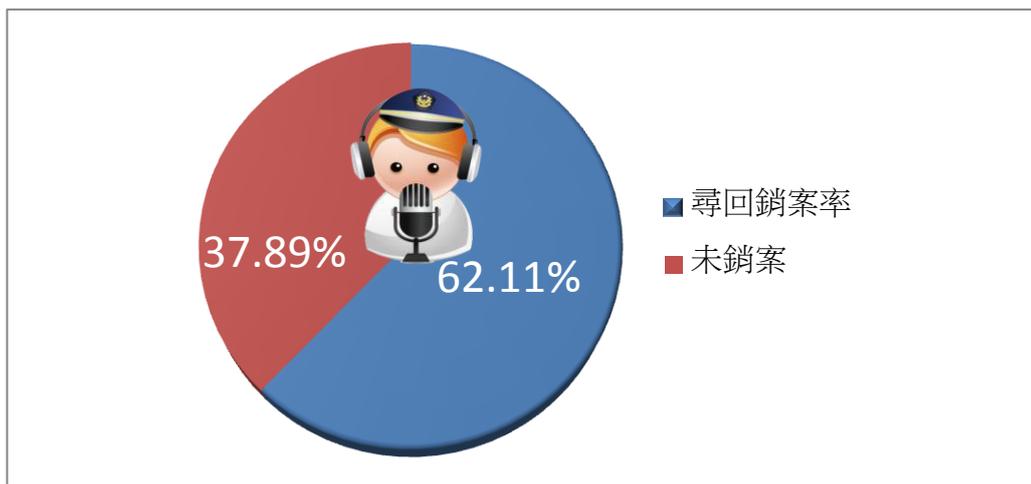


圖 2-1-18：102 年失蹤人口尋回率

如遇涉及生命危急狀況之緊急案件，依「協尋失蹤人口」作業流程(如附件 4, P95)，即時上傳相關訊息至節目現場，發揮「點、線、面」的關懷。

d. 協尋失車，尋回銷案率 20.90%

民眾只要傳真失車報案三聯單，服務中心即登錄，傳送至主播臺廣播協尋。102 年廣播協尋案件計 134 件，尋回 28 件，尋回率銷案率 20.90%，比較 101 年 246 件，尋回 41 件，尋回銷案率 16.70%，績效上升(圖 2-1-19)，針對未銷案者，服務中心持續以電話追蹤關懷。

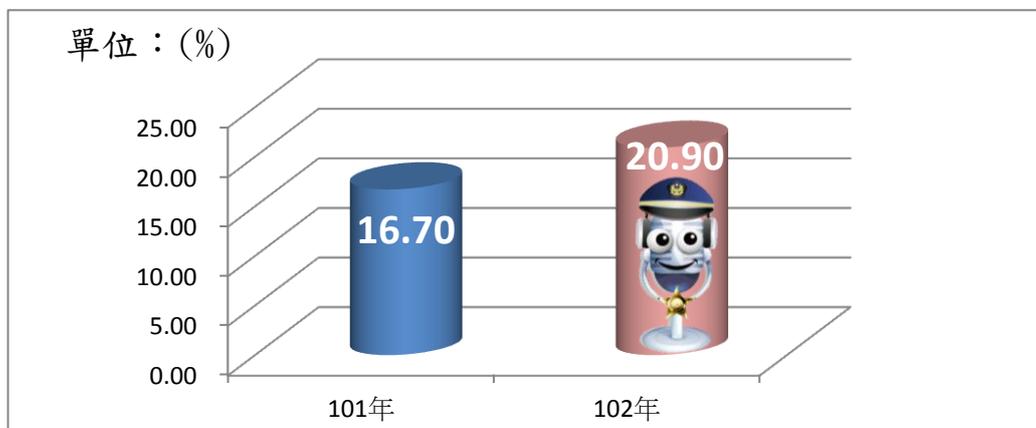


圖 2-1-19：失車尋回率比較

② 民眾意見處理流程簡化、減少核章

民眾意見可透過信件、網路、電話、傳真等方式受理，再依標準作業流程處理回復（如圖 2-1-20）。例如：聽眾透過本臺網頁之民意論壇，詢問某節目時段播出之歌曲名稱，秘書室承辦人員收文後，即分文至節目部門查詢，依標準作業流程回復。

優質便民服務

服務流程

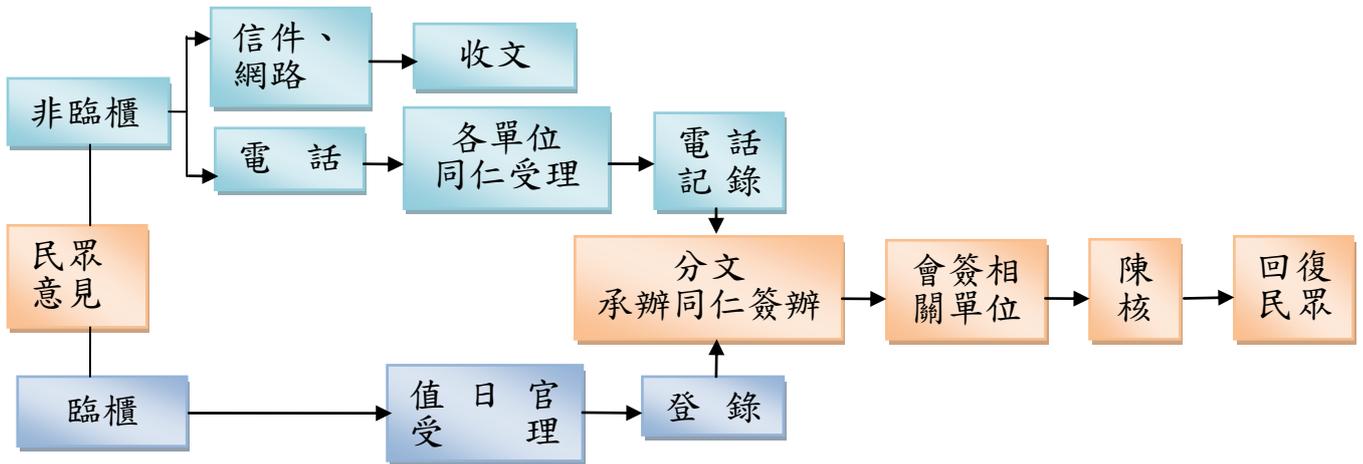


圖 2-1-20：民眾意見處理流程

依前例與作業流程，自 102 年 12 月 13 日起，歌曲查詢分文簽辦至陳核流程，由原 1 層決行改為 2 層決行，核章數由 7 個縮減為 4 個，減少 3 個核章層級與公文流通時間。（如圖 2-1-21）

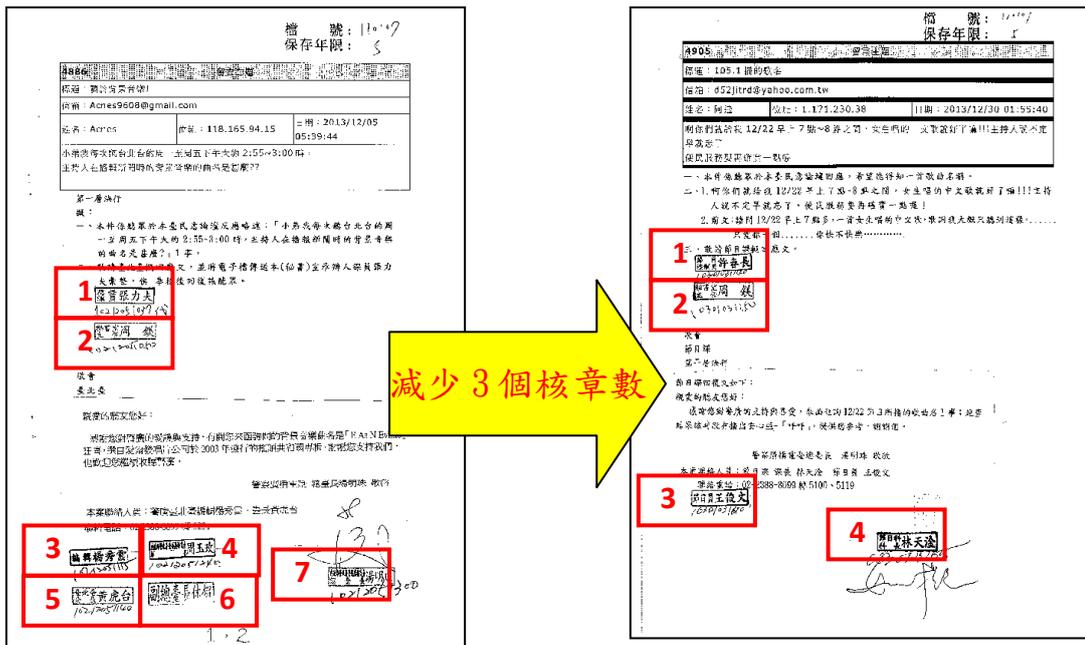


圖 2-1-21：公文陳核減少核章數

1-1-3 申辦案件書表減量程度

本臺服務以廣播為主，簡化書表案件以路況通報、申請廣播協尋遺失物、領回及電子採購招標為主要項目。針對民眾申辦案件，本臺檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。分述如下：

(1) 簡化申辦書表

本臺各項服務除拾得遺失物須由拾得人於列印之清單收據上簽名，失主領回遺失物須於領據簽收以明責任外，所有服務皆無書證、免核章、免填申請書。

① 路況通報免書表

受理路況通報，均以電話 0800-000123 取代書表(如占線自動轉入語音系統)，近年更擴充至節目簡訊快易通及智慧型手機 LINE 傳輸，加速訊息的傳遞與正確，無需任何申請書表及核章，達到簡化、快速之要求。

a. 免核章，102 年播報路況達 1012.70 小時，通報最快速

102 年受理 24 萬 3,048 件，以每播 1 件耗時 15 秒計算，播報路況達 1012.70 小時；從受理、輸入到播報，每件以 105 秒計算，共費時 7,088.90 小時，但實際操作上，如路況較複雜，需多頻道(全國、地方臺)及反覆多次播報，耗時更鉅，無法明確計算。

b. 免書表，102 年省紙 24 萬 3,048 張

如以 1 件 1 張 A4 紙計算，102 年免書表，共省紙 24 萬 3,048 張，減少砍樹 25.58 棵，1 年減少碳排放量 4374.86 公斤。¹

② 廣播協尋遺失物申辦案件免書表，102 年省紙 2 萬 507 張

民眾申請遺失物協尋，透過電話 (02) 2388-0066 及本臺網站登錄即完成申辦手續，隨即由主持人於現場節目頻道中播出。102 年廣播協尋遺失物 2 萬 507 件，以 1 件節省 1 張 A4 紙計算，共省紙 2 萬 507 張，減少砍樹 2.16 棵，降低碳排放量 369.13 公斤。

(2) 減少申請人於申辦過程補件次數

① 本臺為民服務工作皆免書證、免核章，無補件需要

路況通報、遺失物協尋，皆可一通電話全程服務；領回遺失物程序亦於電話告知及網路公告，臨櫃僅驗明失物失主、個資，正確無誤即可領回，無補件需要。

¹ 計算方式援引張奇龍整理，<http://www.mdu.edu.tw/~cser/EKknowledge.html>

② 簡化領回遺失物程序與書表，民眾免填明細，免留證件影本，5 分鐘領回遺失物

往昔失主領回遺失物需於領據上親自填寫遺失物明細、簽名，影印身分證件存查，核對無誤後方得領回，耗時約 10 分鐘。102 年 7 月 17 日起，遺失物明細改以電腦列印，刪除身分證資料填寫，與失主核對失物特徵、確認個資無誤，於領據簽名後，5 分鐘內即可領回遺失物。(圖 2-1-22)

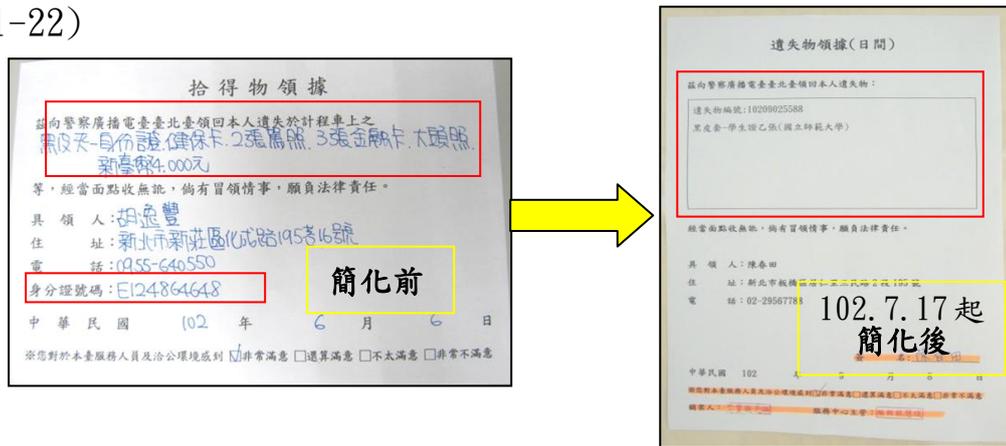


圖 2-1-22：領據書表簡化

(3) 其他簡化書表之作為

① 採用行政院公共工程委員會政府採購網公告招標採購案件

102 年工程、財務、勞務類上網電子採購招標共 150 件，較 101 年 108 件成長 38.89%，有效減少申辦民眾來回奔波。

② 跨機關電子開門平臺協尋更方便

— 廣播協尋遺失物，單日平均成長 18.48%

本臺自 101 年 10 月啟用電子公文系統後，各警察機關運用跨機關電子開門平臺協尋案件，民眾遺失物僅需向單一窗口申辦，即可獲得本臺廣播協尋，101 年共 1,235 件，102 年 5,804 件，單日平均成長 18.48%。(如圖 2-1-23)

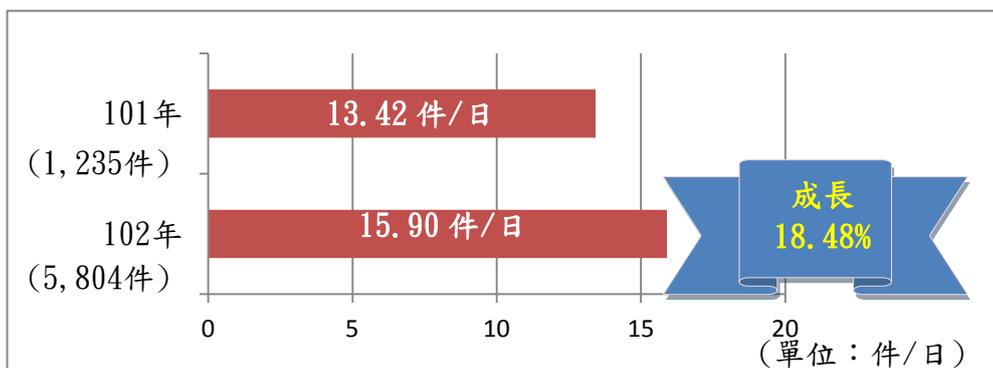


圖 2-1-23：跨開門申辦廣播協尋遺失物案件日均圖

③ 公益活動網路線上報名

102 年線上報名績效計有臺東分臺「小小廣播體驗營」40 名、臺中分臺「愛的連線」臺中聽友會暨如國俱樂部金鐘三連霸環島回饋之旅活動 100 名、兒童愛心關懷活動徵志工 5 名、定時辦理捐血活動 44 名及九九重陽送暖活動線上募集 1,543 套衛生衣褲、2 台大型洗衣機、20 台立式電扇等，澈底發揮網路服務無遠弗屆的特性，並達到節能減碳的目的。(如表 2-1-5)

表 2-1-5：102 年公益活動網路報名情況

名稱	辦理單位	報名人數/物資	省紙(張)	省時(小時)	省錢(元)
小小廣播體驗營	臺東分臺	40 名	40	40	1,200
愛的連線	臺中分臺	100 名	100	100	3,000
兒童愛心關懷活動徵志工	企劃科	5 名	5	5	150
定時捐血活動	人事室	10 名	10	10	300
卓越新聞營	新聞科	112 名	112	112	3,360
重陽送暖線上募集	節目科	1,543 套 (衛生衣褲)	1,565	1,565	46,950
		2 台 (大型洗衣機)			
		20 台 (立式電扇)			
合計		267 名/1,565 套(台)	1,832	1,832	54,960

由上表顯示，以 1 人次填寫 1 份 A4 報名表計算，網路線上報名年省 1,832 張紙，減碳 32.98 公斤；若以在地往返總臺或各分臺報名，需耗時 1 小時，公車往返車資 30 元計算，透過網路報名，為民眾省下 1,832 小時，5 萬 4,960 元。

④ 電子公文、電子薪資單與免留身分證影本

本臺書表減量多管齊下，1 年共省 A4 紙 37 萬 4,727 張，相當少砍 39.44 棵樹，減少碳排放量 6,745.09 公斤。(如圖 2-1-24)



圖 2-1-24：書表減量示意圖

a. 電子公文系統

自 101 年 10 月啟用電子公文系統，至 102 年，共辦理電子公文 1 萬 3,732 件，以平均每件公文含附件使用 5 張 A4 紙計算，共省紙 6 萬 8,660 張。

b. 電子公布欄

101 年 10 月起，張貼電子公布欄 2,508 件公文，以原紙本每件於 8 個地區臺，7 個課(室)張貼計算，共省紙 3 萬 7,620 張。

c. 電子薪資單

102 年 7 月起採電子薪資單，至 12 月共傳送 1,608 人次，省紙 1,608 張。

d. 不列印失主身分證

102 年 7 月起，領回遺失物採行**不列印失主身分證**措施，1 件遺失物以 1 人次，1 張 A4 紙正反面影印，可印 2 人次計算，共省紙 1,452 張。

e. 網路線上報名

102 年公益活動採網路線上報名，省紙 1,832 張。

綜整以上減紙情況，加上前述路況通報及申辦廣播協尋遺失物省紙績效，102 年共減少用紙 37 萬 4,727 張，減少砍樹 39.44 棵，減少碳排放量 6,745.09 公斤。(如表 2-1-6)

表 2-1-6：102 年書表減量省紙與減碳情況

名稱	件數(件)	省紙(張)	減少砍樹(棵)	減碳(公斤)
電子公文系統	12,732	68,660	7.23	1,235.88
電子公布欄	2,508	37,620	3.96	677.16
電子薪資單	1,608	1,608	0.17	28.94
領回遺失物 免印身分證	5,808	1,452	0.15	26.14
路況通報免用紙	243,048	243,048	25.58	4,374.86
申辦廣播協尋 遺失物免用紙	20,507	20,507	2.16	369.13
網路線上報名	1,832	1,832	0.19	32.98
合計	287,043	374,727	39.44	6,745.09

註：1.1 棵樹生產 9,500 張 A4 影印紙²；2.1 張 A4 影印紙排碳 0.018 公斤³

² 援引花旗銀行活動估算 http://www.citibank.com.tw/global_docs/chi/pressroom/20080318.pdf

³ 計算方式援引張奇龍整理，<http://www.mdu.edu.tw/~cser/EKknowledge.html>

1-2 服務流程透明度

本臺兼具媒體與政府機關之雙重身分，除重視民意，更身負政府與民眾溝通橋樑的重要角色，因此特別注意受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道與回應情形。

1-2-1 案件處理流程查詢公開程度

(1) 提供案件承辦資訊種類

本臺提供承辦單位（科、室或各分臺）及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序，以下分別說明：

① 服務場所公布

a. 作業流程 SOP

於 1 樓服務中心牆面公布「內政部警政署警察廣播電臺服務中心辦理遺失物作業要點」（如附件 1，P92）資訊；櫃檯桌面亦擺放 SOP 流程及書寫範本。民眾申辦或洽詢各項案件時，服務中心人員均會親切、主動告知申辦該案件時應準備之證件、辦理天數及作業流程；服務中心值班人員名牌，亦放置在明顯處，方便洽公民眾辨識。（如圖 2-1-25）



圖 2-1-25：服務中心公告各類資訊

b. 嵌入式雙向電腦螢幕，呈現透明度

民眾可由單一窗口服務中心櫃檯嵌入式雙向螢幕，與服務人員同步確認申辦案件資料是否正確，作業流程透明化。(如圖 2-1-26)

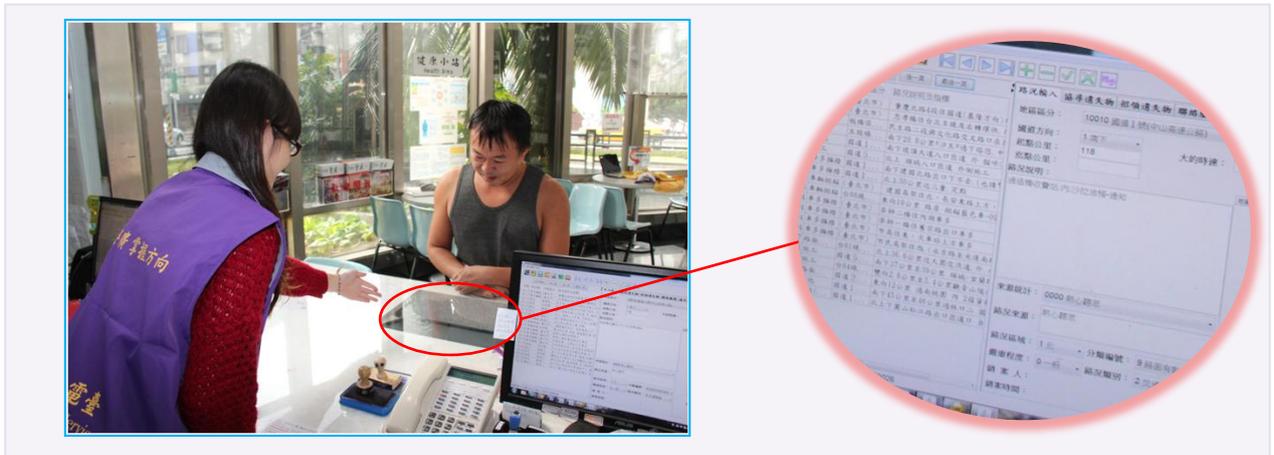


圖 2-1-26：雙向螢幕，作業透明

c. 文宣資料公開陳閱

服務中心旁設置資料架及活動百葉窗，放置警廣通訊、節目表及其他文宣品，與大型活動海報，供民眾取閱、查詢。(如圖 2-1-27)

② 全球資訊網公布

本臺網站建置機關介紹、即時路況查詢、路況免付費電話、收聽頻道、節目簡訊電話、網路廣播故障通報專線，並提供各承辦課室電話及各地區臺地址暨服務電話，方便民眾查詢；另於網站上提供當日焦點新聞、活動最新消息、遺失物查詢、政府資訊公開專區、警廣家族專區、影音專區及原音重現，且設有總臺長信箱與民意論壇等意見提供管道。(如圖 2-1-28)



圖 2-1-27：民眾自由取閱文宣資料



圖 2-1-28：本臺網頁資訊公開

a. 招領遺失物

本臺將駕駛拾得遺失物公布在網站上，民眾可以從首頁點選「拾得物招領」，即可依遺失的日期，查詢遺失物是否被送交本臺；此外，民眾若委託他人代領遺失物時，亦可於網站先下載並填寫「代領遺失物委託書」後至服務中心領取，以節省時間。(如圖 2-1-29、2-1-30)

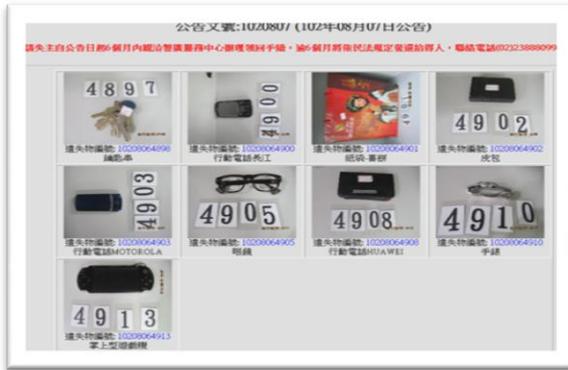


圖 2-1-29：警廣網站招領遺失物

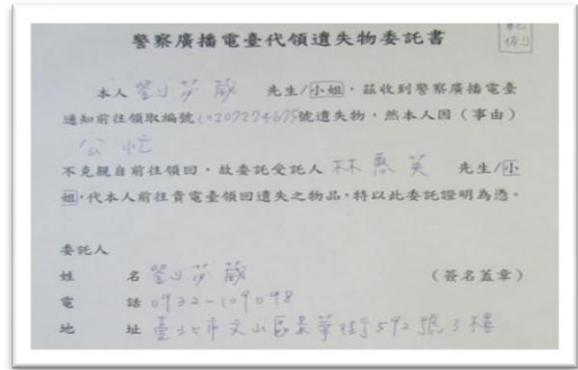


圖 2-1-30：代領回遺失物委託書範例

b. 載明承辦資訊

首頁上方可點選「總臺長信箱」，受理民眾陳情、意見反應及詢問各類案件，當承辦人員回復時，均會主動提示本臺地址、承辦人員姓名、聯絡電話及 E-mail 等資訊，方便民眾再次諮詢。(如圖 2-1-31)



圖 2-1-31：總臺長信箱

③公文書載明承辦資訊

本臺以公文方式函復時，均明列承辦科室，承辦人員姓名及聯絡電話、傳真號碼，方便民眾洽詢。

(2) 提供案件查詢管道種類

本臺為增進為民服務具體成效，透過現場、電話、書面、網路等管道，供民眾查詢各項資訊及申請事項辦理進度，藉由多元服務管道，使本臺服務公開、透明、即時、貼心，讓民眾對警廣多一份親切感；同時注意案件查詢回應處理時效。(如表 2-1-7)

表 2-1-7：本臺提供服務案件查詢管道種類

查詢管道	查詢種類與方式	回應處理時效
現場查詢	單一窗口：服務中心，專人受理	即時
電話及傳真查詢	提供路況免付費電話 0800-000-123	即時
	遺失物協尋專線(02)2388-0066	
	網路廣播故障通報專線 0912-565-757	
	設置傳真服務電話 (02) 2375-7078	隨到隨辦 辦畢回復
書面查詢	公文書及收據上，均記載承辦人員姓名、電話、分機及 E-mail，方便民眾查詢。	以書面或電話 回復民眾辦理 情形
網路查詢	即時路況	即時
	原音重現、節目介紹等各項資訊均置於全球資訊網站	即時
	總臺長信箱	隨到隨辦 辦畢回復

1-2-2 案件處理流程主動回應程度

本臺受理案件後提供申請人收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。

(1) 來信及網路案件

由專人收文後，即交各相關單位承辦人依時限處理，並回復民眾，展現本臺服務效率，102 年受理總件數為 82,929 件。(如圖 2-1-32)



圖 2-1-32：回復民眾意見時間

(2) 電話案件

各單位同仁接聽後，如為熟悉業務立即回復，或轉交由相關承辦人以電話或書面回復，102年總受理件數為39,945件。(圖2-1-33)

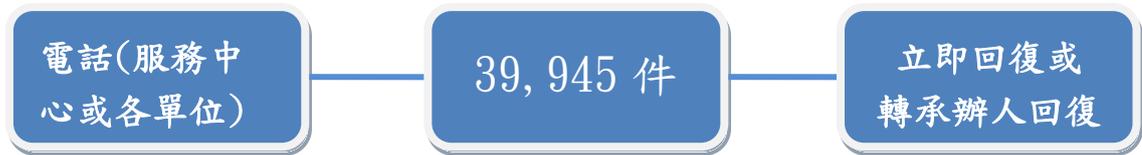


圖 2-1-33：電話反映，即時回復

(3) 服務中心案件立即處理

民眾至服務中心洽公，藉此提供寶貴意見或表達感謝致意。面對民眾臨櫃反映意見時，分層派專人專案立即處理，其處理流程如下：(如圖2-1-34)

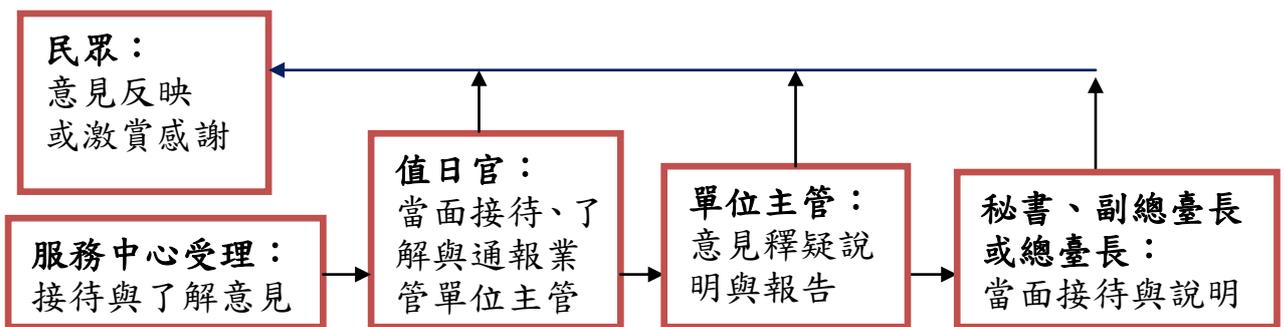


圖 2-1-34：服務中心受理案件處理流程

(4) 廣播協尋遺失物網路申辦，系統主動回應

失主於本臺網頁線上登錄遺失物協尋資料並確認送出後，系統會自動以E-mail通知申請人，結合科技主動回應。(如圖2-1-35)



圖 2-1-35 系統主動回應

(5) 節目 Call in 即時回應

節目邀請來賓回答聽眾 Call in 問題，皆由來賓立即回應，如遇交通工程等需作業時間，亦於下次 Call in 節目中回復處理進度。

(6) 案件處理逾期標準作業

① 一般民眾陳情或申請案件

若因案情複雜或其他特殊因素，以致超過標準作業時間時，不僅容易讓民眾誤解，亦會產生不良觀感，本臺對於此類案件，均要求承辦人員務必主動聯繫，告知陳情人或申請人該案件目前之處理進度。

② 招領遺失物案件

招領遺失物依「內政部警政署警察廣播電臺服務中心辦理遺失物作業要點」(如附件 1, p95)處理，查有失主資料，經通知，逾 1 個月未領回者，由督察員查證年籍資料，確認失主戶籍所在地或通訊地址，於次月函轉移送各地方政府警察局，委請轄區派出所代為發還失主；查無失主資料，或失主未領回，依法⁴自受理日期公告期滿 6 個月，由拾得人取得其所有權，本臺掛號通知拾得人領回遺失物；經滿 3 個月拾得人仍未領回，拾得遺失物所有權歸屬於本臺所在地之地方自治團體—臺北市政府。(如圖 2-1-36)

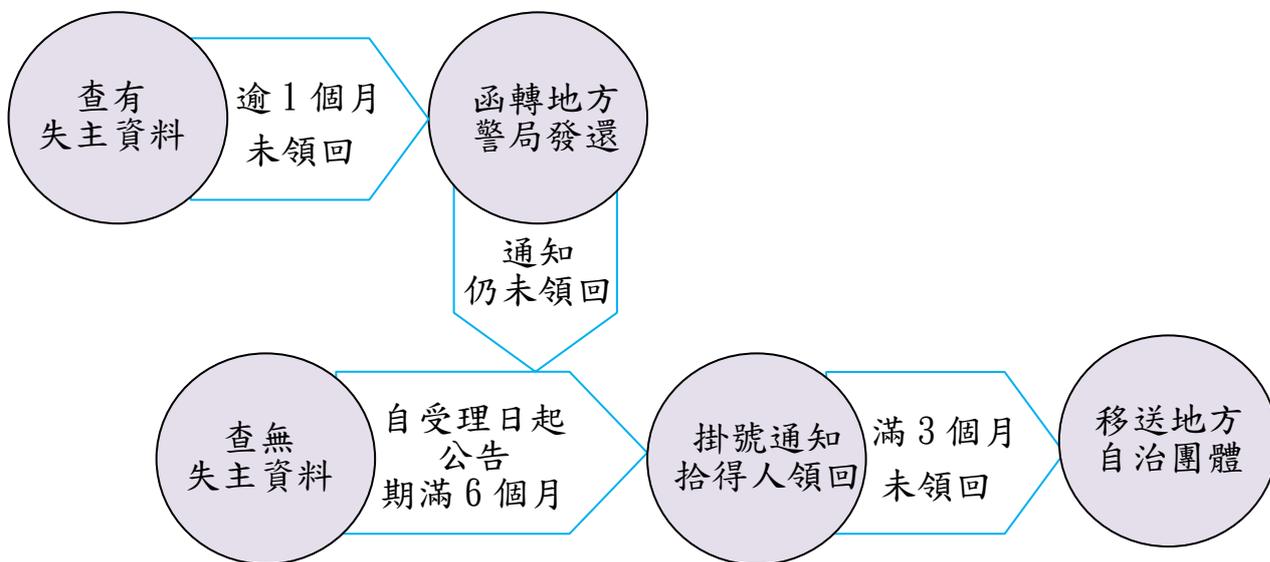


圖 2-1-36：招領遺失物案件逾期標準作業流程

⁴ 民法第 807 條之 1，「簡易招領程序規定」。

(二)機關形象及顧客關係

2-1 洽公環境及服務行為

2-1-1 服務設施合宜程度

本臺考量「環境友善行為」，除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」與「創意性服務設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。

同時為彰顯環保作為，亦配合行政院綠色採購推動方案，經警政署評為 101 年度綠色採購績效評核達成率達 98.93%，評定為優等機關。(102 年 10 月 1 日警署祕字第 1020146959)

(1)核心設施

含服務櫃檯、座椅、申辦書表和填寫範例；盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)，分別說明如下：

①服務中心櫃檯

- 嵌入式雙向電腦螢幕，同步確認，資料零失誤。
- 高度降低，民眾可與服務人員面對面談話，方便洽公。
- 桌面加寬，方便民眾擺放、檢視遺失物與書寫相關資料。
- 增加 3 張洽公座椅，方便同行、等候者使用及擺放私人物品。(如圖 2-1-37)



圖 2-1-37：民眾稱讚櫃檯桌面加寬與降低，方便使用

- 桌面亦提供「遺失物領據」、「代領遺失物委託書」等申辦書表及書寫範例，並由服務中心人員現場親切解說。(如圖 2-1-38)

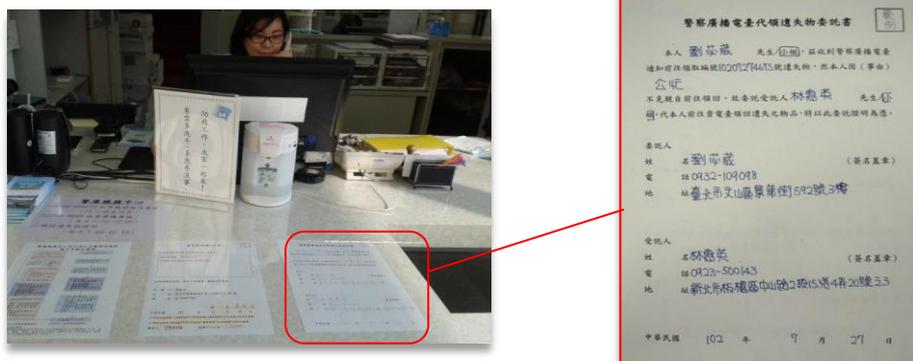


圖 2-1-38：服務中心桌面擺放委託書填寫範例

② 盥洗室

乾淨整潔的盥洗室，均有專人定時清潔打掃，提供洗手乳、拭紙巾，並放置綠色盆栽點綴，自動照明，提供民眾使用時的舒適環境。(如圖 2-1-39)



圖 2-1-39：盥洗室設備齊全

③ 「乳沐春風」：哺集乳室

為降低民眾攜帶幼兒出門之不便，本臺貼心規劃溫馨的哺集乳室，提供舒適的沙發、冰箱、大小尺寸的尿布、嬰兒床、溫熱飲水機、電源設備、聯絡電話及盥洗設備，讓民眾感受我們的用心。(如圖 2-1-40)



圖 2-1-40：溫馨哺集乳室

④ 無障礙設施

本臺重視每一位洽公的民眾，尤其對身心障礙朋友，更是用心呵護，設置無障礙設施如下(如圖 2-1-41)：

- 1 樓服務中心備有愛心輪椅提供身障民眾使用
- 大門口設置身障與孕婦優先使用的停車格位及愛心鈴
- 1、4 樓分別設置「無障礙專用盥洗室」。
- 無障礙電梯 2 部均設有語音引導，高度適中的點字按鍵與面板，讓身心障礙民眾倍感尊榮與關懷。
- 鋪設斜坡道，讓輪椅能順利進退。



圖 2-1-41：本臺無障礙設施

(2)一般設施

服務中心設置書寫台，總臺1樓大廳設置電腦(網路)、總臺及各分臺室內公共區域共設12個WiFi熱點免費無線上網；另設置飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室與宣導資料及文具用品。(如表2-1-8、圖2-1-42)

表 2-1-8：一般服務設施配置情況

項目	裝備內容	設置位置	功能
嵌入式電腦	同步顯示螢幕	服務中心櫃檯	同步核對資料
書寫台	加寬面積，放置書寫範例與SOP流程		方便書寫與參閱
老花眼鏡	150-350度共5副		供洽公民眾借用
文具用品	筆、紙等		
影印機	—	服務中心	總臺1樓大廳
文宣透明置物格	擺放警廣通訊、活動海報及政令宣傳品	供民眾免費索取	
卡式公用電話	使用IC電話卡	為方便民眾使用，另有備用電話卡，民眾可向保全人員洽借。	
飲水機	冰、溫、熱水	供洽公民眾使用	
愛臺灣零距離(全面iTaiwan免費無線上網)	訂定「內政部警政署警察廣播電臺辦理無線上網服務永續發展作業原則」(附件2)	提供民眾洽公時，可運用筆記型電腦或智慧型手機連接Wi-Fi(SSID除可搜尋iTaiwan外，亦可搜尋TPE-Free)無線上網	
愛臺灣不斷電(免費充電)	—	供洽公民眾免費充電	
民眾洽公諮商室6樓溫馨小站	舒適沙發、高腳桌、椅、咖啡機	總臺6樓	
洽公停車位	—	總臺1樓大門口	必要時引導開放總臺B2同仁停車位供洽公使用

優質便民服務

機關形象



(3) 創意性服務設施

① 戶外電子大螢幕

總臺1樓大門口設置大型電子看板，每天上午8時至晚上8時，循環播放本臺最新活動訊息及公益宣導影片(如防制酒後駕車、165反詐騙、反毒宣導、狂犬病防疫、預防H7N9等)，讓民眾可清楚知悉。(如圖2-1-43)



圖 2-1-43：戶外電子大螢幕

② 活動百葉窗

總臺不定期舉辦服務宣導等公益性聽友活動，為提升參與感與服務成效，以聽眾朋友為主角製作大型活動海報，用精彩畫面，留下值得珍惜的美好時光，並陳列於1樓大廳活動百葉窗海報架中，由來賓及洽公民眾自由翻閱分享。(如圖2-1-44)



圖 2-1-44：活動百葉窗自由翻閱分享

③ 「舊愛新歡」：舊衣回收箱

為響應全民環保，幫助需要幫助的民眾，總臺1樓大廳設置愛心回收箱，收集民眾的二手衣服、書籍等，整合大家的愛心，轉贈貧窮或急難需要的朋友。(如圖2-1-45)



←圖 2-1-45：「舊愛新歡」愛心回收箱

④ 「請跟我來」：螢光指示標示逃生通道

為維護洽公民眾及同仁的安全，於本臺各層樓梯間通道貼置螢光箭頭指示牌，如遇火警等特殊狀況，當照明設備無法正常啟動時，民眾及同仁均可藉由樓梯間的螢光指示標示，指引避難方向，安全逃生。(如圖2-1-46)



↓圖 2-1-46：「請跟我來」螢光指示標示逃生通道

⑤ 「繽紛的來賓證」：落實門禁安全，提供安心便利的洽公環境

依不同樓層，為造訪賓客製作不同顏色的來賓證，一則可以落實門禁安全，一則可以清楚辨識，方便同仁引領，不至於迷路，不知所措。(如圖2-1-47)



圖 2-1-47：繽紛來賓證前往不同樓層

⑥ 自動手部消毒器：擺放於服務中心與各樓層電梯外，供同仁與洽公民眾防疫總動員。(如圖2-1-48)



(左)圖 2-1-48：自動手部消毒器

⑦ 「健康小站」：總臺1樓大廳擺放桌椅與血壓計，供同仁與民眾休憩、量血壓。(如圖2-1-49)



(右)圖 2-1-49：「健康小站」量血壓

2-1-2 服務親和程度

—電話禮貌測試績效

本臺電話禮貌測試結果優良，各單位測試分數平均達 99.4 分。

(1) 測試依據

依據行政院研考會之「電話禮貌測試量表」(97.3.3 會研字第 0972160181 號函訂定發布)，訂定「內政部警政署警察廣播電臺電話禮貌測試評分表」進行測試。

(2) 測試要求

針對同仁接聽電話速度、應對禮貌用語及語音態度等項目進行測試評核，並將本年度欲達成目標「很高興為您服務」等語納入考核項目，利於考評，並將級距拉大，以判優劣。

(3) 執行方法

① 律定抽測方式

由副總臺長督導、督察員規劃，各單位主管加強推動，落實每月抽測、全程錄音機制，符合公正、公開原則。

② 增加抽測項目及評分內容

a. 很高興為您服務

為回應民眾日益升高的服務期待，衡酌機關任務及特性，提升同仁服務的親和度，除既有接電話時報明單位、職別、姓名、問好及結束時道禮貌及結束語外，特別加強要求同仁接聽電話時再加上「很高興為您服務」之問候語(如圖 2-1-50)

(a) 遇電話鈴聲均迅速接聽。

(b) 接聽電話態度謙和、熱誠，語氣溫和有禮、誠懇親切，聲音大小適中。

(c) 電話結束時應道禮貌性用語，注意讓來電者先掛斷電話。

b. 重獎、重懲，落實執行

依據本臺電話禮貌抽測作業規定，不定期辦理抽測，以重獎(滿分者頒發獎金或行政獎勵)、重懲(單位主管連帶行政處分)的方法，落實執行。



圖 2-1-50：「很高興為您服務」，親切的電話禮貌

(4) 測試結果

102 各單位平均分數提高至 99.4 分(如表 2-1-9)。

表 2-1-9：本臺自辦電話禮貌抽測成績一覽表

內政部警政署警察廣播電臺自行辦理電話禮貌抽測成績		
不定期測試時間	抽測人數	各單位平均分數
101 年共抽測 13 次	195	94.45
102 年共抽測 12 次	191	99.4

備註：滿分指電話鈴響 1 聲或 3 秒內接聽且接聽電話時清晰報明完整單位名稱、職稱與姓名，並說「您好」及「很高興為您服務」等問候語，結束時能說「謝謝、再見」，並等來電者先掛電話。

(5) 檢討改善

為使同仁牢記電話禮貌用語，於本臺(含分臺)內各電話機黏貼制式用語，提醒同仁隨時注意電話禮節，與接聽電話標準流程。(如圖 2-1-51)

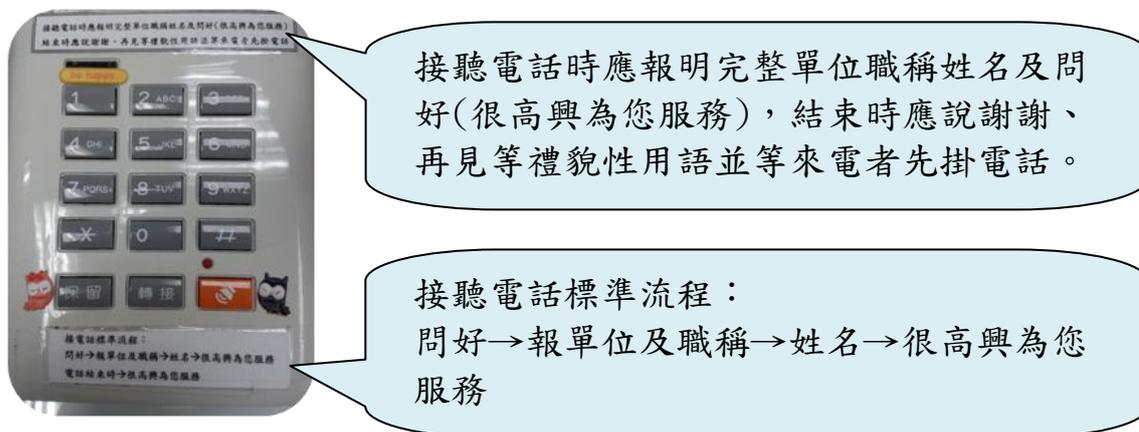


圖 2-1-51：電話機上黏貼電話禮貌制式用語

(6) 追蹤管制

未達滿分者，由各單位主管加強勤前教育，要求確實改善，並列為優先抽測人員，希望同仁發自內心的電話禮貌，將每一個「很高興為您服務」有笑容的聲音傳送給受話者。

2-1-3 服務可勝任程度

—服務人員回應問題正確率達 99.76%

本臺主要服務對象為聽眾、計程車駕駛及遺失物品在計程車上的朋友，因此特別針對節目內容、頻道、拾得物招領流程、失物協尋方式與管道等，製作 Q&A（附件 5，P95），並加強同仁在職訓練，活絡機關內部橫向連繫，以提升回應品質，達到全面性為民服務。

(1)抽測方式

為要求同仁能熟悉民眾洽公常詢問之業務，並具備專業知識、法令、處理流程及要件，爰併 101 及 102 年度電話禮貌抽測同時，針對同仁進行業務 Q&A 測試。

(2)抽測結果

在經過多次測試後，各單位同仁回應問題正確率已達 99.76%。（表 2-1-10）

表 2-1-10：本臺自辦服務人員問題回應正確率抽測成績一覽表

警察廣播電臺自行辦理服務人員問題回應正確率抽測成績		
不定期測試時間	抽測人數	各單位平均分數
101 年共抽測 12 次	180	93.3
102 年第 1~12 次	180	99.76

備註：滿分指接聽電話同仁能精確地回答問題，並主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予測試詢問人員。

(3)檢討與改善

要求同仁能精準地回答問題，並主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，提供「一次告知」服務，避免來回補件情形，因此加強在職訓練。

①服務中心同仁在職訓練

針對路況通報與遺失物處理流程加強訓練。例如新通車路段、國道計程收費相關內容、遺失物夜間處理方式等。

②主持人在職訓練

針對節目運作技巧進行訓練。本臺主持人皆自控自播，102 年除原有路況訊息管道，新增 e 車隊 LINE 路況影音與節目簡訊快易通，為求節目進行流暢，特別針對使運用技巧進行訓練。

③一般性教育訓練進修

102年本臺同仁利用勤餘時間自行上網進修相關政府機關「數位學習」課程，累計達5,977小時以上；另辦理實務訓練累計達5,875小時以上。(如圖 2-1-52)



圖 2-1-52：同仁實施實務教育訓練

(4)機關定期稽核

本臺依據「行政院及所屬各機關公務人員數位學習推動方案」推動數位學習工作，除定期稽核同仁進修是否與業務相關，並將已推動終身學習(含數位學習)之政策、目標與各項學習平臺之使用方式列為定期稽核同仁基礎訓練課程，作為後續相關作業應用之參考。(如圖 2-1-53)



圖 2-1-53：國道計程收費及營運服務說明會
路況教育訓練

(5)加強管考改進

依據公務人員訓練進修法，本臺同仁訓練分為基礎及實務訓練以瞭解公務運作，以利實務與知識交互印證，將有限訓練資源發揮至最大效用。並加強管考檢視同仁訓練整體結果，作為機關後續規劃年度員工教育訓練計畫之參考依據，並以不斷朝各項精進訓練管考作業改進，充實同仁實務訓練，以求訓練成果數據之穩定性及正確性，除可瞭解同仁自我能力強弱項向度各項能力之指標，俾適時補充不足之工作知能。(如圖 2-1-54)



圖 2-1-54：教育訓練管考會議

2-2 服務行銷有效性

—施政宣導有效程度

本臺主要透過跨域合作提升服務行銷與施政宣導之有效性，包括警察與政府機關、聽眾與民間團體、各傳播媒體都是我們的合作夥伴，亦為服務對象。

行銷管道則有廣播節目製播、舉辦活動、網站上最新消息提供、發行警廣通訊、媒體宣傳等。以下就施政宣導加以說明：

(1) 施政宣導內容

本臺以交通、治安、緊急救難及 e 心服務為服務主軸，設立 60 年來，扮演政府與民眾溝通的橋樑，民眾透過警廣了解政府各項政策與福利措施；政府也透過警廣，聽到民眾的聲音。

① 治安順心

102 年治安維護相關議題，專訪共計 2,126 次、插播 2 萬 9,597 次。

節目規劃與民眾生活時事相關的治安議題，製播「特警巡邏網」、「小心詐騙」等單元提供聽眾最新的治安資訊，宣導如何預防犯罪，並開放聽眾 Call in 與來賓雙向對談，提升治安宣導成效。(如圖 2-1-55)



圖 2-1-55：內政部李部長鴻源多次於本臺宣導預防犯罪與防制酒駕

② 交通順暢

a. 102 年防制酒駕宣導專訪共 5,152 次，插播 5 萬 1,011 次。

除即時路況報導、一般交通安全規則、汽車安全保養維護等議題，102 年「防制酒駕新制」上路，本臺天天配合宣導，促使交通順暢。

b. 開闢「交通診所」、「交通方向盤」等節目單元，邀請交通專家在節目中解答聽眾的問題，宣導政府交通政策，深受聽眾喜愛。

c. 春節期間交通宣導不中斷。102 年春節期間，連續 9 天假期提供民眾即時路況共計 14,060 筆，並由各交通單位密集進行各項交通安全宣導。(如圖 2-1-56、2-1-57)



圖 2-1-56：行政院江院長宜樺與同仁共同發放春節交通疏運圖



圖 2-1-57：內政部總務司翁羅副司長宏榮為警廣聽眾發送疏運圖

③ 緊急救難順利

本臺發揮全年無休、即時報導特性，提供緊急救難廣播，協助緊急救難順利。(如表 2-1-11)除水災、地震、颱風、山崩、路斷外，如遇急症輸血、尋找車禍斷腿等急難狀況，本臺皆立即廣播服務，幫助聽眾解決困難。本臺針對防颱、防汛緊急災難製作宣導插播，在節目中播放，並將聲音檔案上傳至警廣原音重現專區，供民眾線上收聽。

(<http://www.pbs.gov.tw/liverec/er.aspx>)

表 2-1-11：102 年緊急救難廣播服務績效一覽表

事件	服務績效與採訪實況
<p>102 年 612 水災 重創臺灣 (如圖 2-1-58)</p>	<p>1. 記者深入災區，連線說明最新災情及封橋封路訊息。 2. 讓民眾避開危險區域，減少生命財產的損失。 3. 積極報導各項交通疏導措施，以利緊急救援行動之進行。</p>  
<p>102 年 63 南投大地震 (如圖 2-1-59)</p>	 
<p>102 年 颱風接續來襲 1. 712 蘇力 (如圖 2-1-60) 2. 821 潭美 (如圖 2-1-61) 3. 829 康芮 (如圖 2-1-62)</p>	   <p>圖 2-1-60：蘇力颱風記者連線報導街頭災損</p> <p>圖 2-1-61：潭美颱風記者連線報導道路封閉狀況</p> <p>圖 2-1-62：康芮颱風記者連線報導各處淹水災情</p>
<p>102 年 831 南迴鐵路自強號 出軌意外 (如圖 2-1-63)</p>	<p>1. 記者分別從高雄、臺東及臺北等地，連線報導南迴鐵路中斷、受傷人員送醫，及隧道搶救狀況。 2. 迅速掌握救災進度，並配合報導各項疏導措施，以利救援行動。</p>  <p>圖 2-1-63：自強號撞土石流記者現場連線報導</p>

④e 心服務活動行銷

在節目中透過節目簡訊快易通的互動，與聽友直接又立即的空中交流，提供服務宣導及獲取回饋。另外藉由舉辦聽友會或跨域合作，與各地縣市政府、警察局、社區共同舉辦推廣活動，吸引新朋友，留住忠誠的老朋友。(如圖 2-1-64)



圖 2-1-64：各分臺大型聽友公益活動行銷

(2) 宣導活動

① 專業頻道行銷

102 年共製作各類插播 4,175 則，播放 5 萬 2,169 次。

本臺依各項服務主軸，製播相關**宣導劇化插播**及邀訪各主管機關長官或專家學者接受**節目專訪**、節目中隨時播報**即時路況訊息**，讓用路人收聽警廣可以**掌握方向**。(如表 2-1-12)

表 2-1-12：102 年專業頻道行銷宣導插播一覽表

類別		則數	備註
自製插播		534	治安、交通、緊急救難及公共服務宣導
委製插播		2942	政策政令、活動訊息推廣
政令宣導	警察首長	163	各級警察機關首長錄製任務及頻道宣導
	部會首長	60	政府各部會首長錄製任務及頻道宣導
其他形象廣告		476	邀請專家、學者、藝人、聽眾等錄製警廣形象廣告
合計		4,175 則	

② 網站行銷

a. 本臺網站行銷 <http://www.pbs.gov.tw/>

本臺網站首頁建置本臺各項服務措施、節目內容以及政府施政宣導，藉由服務行銷爭取民眾對本臺的認同與支持。

b. 外部網站行銷

用網路、節目簡訊快易通訊、Facebook、APP、Skype 與 E-Mail 系統，持續提升與顧客互動機會，活化節目內容。

(a)與中華電信 Hinet hichannel 聯結，將本臺 9 套節目在影音平台上呈現，網址：<http://hichannel.hinet.net/radio.do?id=1100>。

(b)利用網路平台成立 Facebook 警廣粉絲專頁，將活動資訊告知聽眾，藉由聽眾與警廣之間的分享傳閱，達到顧客關係行銷服務的目的。(如圖 2-1-65)



圖 2-1-65：「愛在警廣·聲耕臺灣」警廣粉絲專頁

(c)善用 YouTube 影片分享網站，將本臺舉辦過的聽友會活動、交通安全宣導動畫上載、讓網友觀看及分享影片。

(<https://www.youtube.com/watch?v=D-tkSgkNBCU>)(如圖 2-1-66)



圖 2-1-66：警廣聽友活動

③ 跨媒體行銷

為增加本臺在其他媒體正面露出之能見度，與電視及平面媒體合作，接受專訪，拓展行銷管道及層面。102 年計有 9 次專訪。

本臺接受媒體專訪包括：聯維有線電視、東森幼幼臺、中華電視公司、TVBS 無線電視、聯合報、銘報、潮人物雜誌(如圖 2-1-59)、警光雜誌、公務員月刊、講義、動腦雜誌、聯合電子報等媒體報導及刊載本臺節目及活動內容。(如圖 2-1-67)



圖 2-1-67：潮人物雜誌採訪報導

④整合社會資源行銷

與民間團體志工或非營利性組織合作，製作節目單元，如張老師基金會、好心肝基金會、億光文化基金會、金車文教基金會、天下雜誌、遠見雜誌、國語日報社等，達到行銷目的。

⑤其他行銷方式

a. 警廣通訊刊物行銷

發行實體警廣通訊、年曆及電子報等服務文宣，加強與合作單位及聽友互動，增加對本臺之忠誠度。年度發行印製 12 期月刊 13,000 份，寄至全國警察機關、合作單位及提供忠實聽眾索取；101 年 9 月起發行電子報，主動告知服務及宣導成果訊息，有效提高資訊流通之效能及響應節能減紙。

b. 活動百頁窗—活動海報成果展示

總臺暨各地區臺分別舉辦主題式聽友會，並於會後製作大型海報，陳列於總臺大樓 1 樓大廳入口處，供聽眾或來賓參訪時免費索取觀賞。內容包括 101 年總臺「百歲人瑞新銜牌揭幕儀式」、「求婚派對、真愛告白」、「腸愛爸爸聽友音樂會」、「101 年廣播金鐘禮讚暨金鐘獎頒獎典禮」、臺北臺「歲末傳愛、健康迎新」、宜蘭臺與臺北臺合辦「捐髮傳愛」、宜蘭臺「健康低頭族」、花蓮臺「孩子，請讓我當你的家人」、高雄臺「有你真好」、臺南臺「公益傳愛夢想舞臺」、臺東臺「愛，讓我們同在一起」；102 年臺中臺「愛的連線」以及全國捐血活動、全國兒童關懷日—11 線同步啟動、全國重陽送暖活動等。(如圖 2-1-68)



圖 2-1-68：民眾翻閱活動海報

c. 戶外大螢幕—大型電子看板

102 年 6 月於總臺 1 樓大門口增置完成，每天早上 8 點到晚上 8 點，12 小時輪流播放政府施政措施，配合加強宣導重點服務項目，累計刊登宣導影片 13 則、文字訊息 10 則。(如圖 2-1-69)



圖 2-1-69：戶外大螢幕—大型電子看板

2-3 顧客滿意度

—機關服務滿意度

顧客滿意度係指民眾對於警廣提供服務之滿意程度，其對顧客關係之發展或改善具有重要參考價值，本臺對於民眾滿意度之分析，主要包括兩大部分，一是機關服務滿意度，一是民眾意見處理有效性。

本臺對於「機關服務滿意度」之調查分析，包括「洽公環境滿意度」、「服務禮儀滿意度」、「服務專業性滿意度及服務措施滿意度」、「內部顧客滿意度」與「整體服務滿意度」5大項。其中「服務禮儀滿意度」係針對民眾親自到總臺洽公時，對於服務中心同仁提供協尋拾得遺失物或其它服務之感受度；而「整體服務滿意度」係針對全國民眾進行隨機抽樣調查，藉以瞭解民眾對於本臺提供交通路況資訊、廣播節目製作、拾得遺失物等服務之感受度，均有助於本臺提升便民服務品質。

(1) 洽公環境滿意度

根據調查，高達 91.67% 的民眾對本臺洽公環境感到滿意。

為了解民眾對本臺服務設施改善後的洽公環境滿意度，102 年 11 月 8 日至 11 月 27 日，為期 20 天，針對 324 位拾得人與失主進行洽公環境滿意度調查，結果有 287 位民眾表示非常滿意，占 88.58%；10 位還算滿意，占 3.09%。 (如圖 2-1-70)

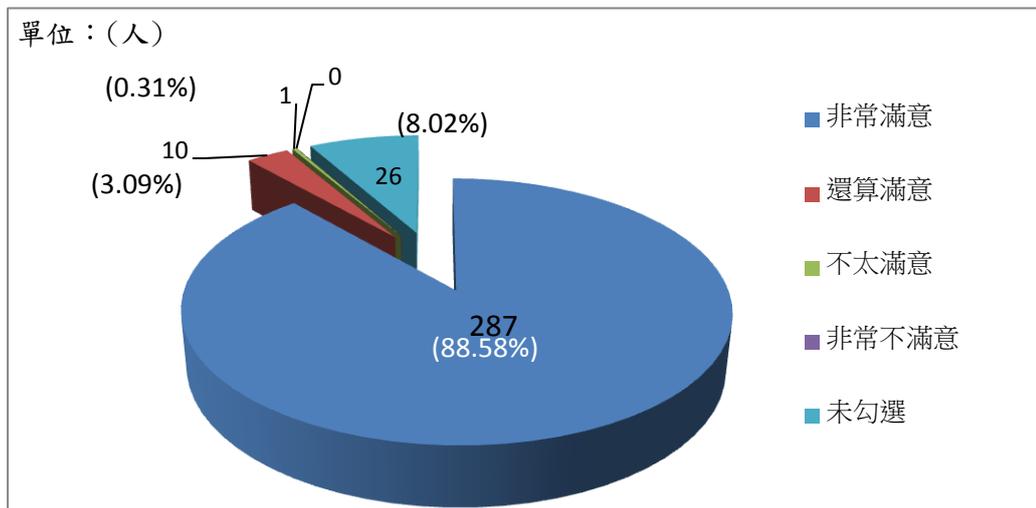


圖 2-1-70：洽公環境滿意度

針對 1 位不滿意的民眾表示，本臺室外綠意盎然，但室內缺少綠美化，服務中心特別調整於櫃檯擺放應景盆栽，增加視覺舒適感。(如圖 2-1-71)

→圖 2-1-71：櫃檯擺放應景盆栽



(2) 服務禮儀滿意度

根據調查分析，連續 2 年服務禮儀滿意度均能達到 9 成以上。

① 調查方法與對象

為瞭解本臺過去 2 年來服務禮儀滿意度，本臺於 101 年針對民眾親至總臺服務中心洽公者進行意見調查，題項為「請問您對於本次服務是否感到滿意」，計分方式從 1 分至 4 分，分別代表「非常不滿意」、「不太滿意」、「還算滿意」、「非常滿意」，同時針對 101 年及 102 年進行比較分析，藉以探討總臺服務中心提供服務品質之良窳，茲以作為服務改善之參考。

② 調查結果

102 年計有 10,898 位民眾至服務中心洽公，其中有 92.32% 民眾對於該次服務感到非常滿意，1.21% 民眾感到還算滿意，0.05% 民眾感到不太滿意，0.02% 民眾感到非常不滿意，6.4% 民眾未勾選，整體來看有高達 93.53% 對服務中心所提供便民服務感到滿意。相較於 101 年之調查結果發現，本臺 102 年服務中心提供便民優質服務呈現上升現象。(如表 2-1-13)。

表 2-1-13 服務中心服務禮儀滿意度調查

題項	調查期間	非常滿意 (%)	還算滿意 (%)	不太滿意 (%)	非常不滿意 (%)	未勾選 (%)	合計 (%)
請問您對本次服務是否感到滿意	101 年	91.88	5.85	0.04	0.08	2.13	100
	102 年	92.32	1.21	0.05	0.02	6.40	100

說明：調查對象係以總臺服務中心洽公民眾為主，不包含桃園以南及東部 7 個地區臺（新竹臺、臺中臺、臺南臺、高雄臺、宜蘭臺、花蓮臺、臺東臺）。

③ 檢討改進作為

觀察表 2-1-00 可知，102 年有 6.40% 洽公民眾未填寫服務禮儀滿意調查，未來會強化服務中心同仁落實服務禮儀滿意度調查，藉以提升調查之有效性。

其次，本臺針對勾選服務「不太滿意」、「非常不滿意」之民眾進行意見詢問得知，拾得遺失物點交流程過於繁複，例如拾得人須留下個人資料、失主領回遺失物須攜帶身分證明文件等。為提升優質便民服務，本臺已於 102 年 7 月簡化拾得遺失物處理流程，如拾得物發還明細改以電腦列印、領據交由失主簽名即可，無須再影印證件。(如表 2-1-14)

表 2-1-14 民眾對於服務中心服務改善意見

民眾	意見	檢討改進作為
失主	失物領回點交時間冗長，且須進行身分證件核對及影印	1. 發還明細改以電腦列印
拾得人	失物點交時間冗長，且拾得人須留下個人資料	2. 領據由失主簽名即可，無須印證件

優質便民服務

顧客關係

(3) 服務專業性滿意度及服務措施滿意度

「收聽警廣，掌握方向」是警廣給聽眾最直接而重要的第一印象，長期耕耘建立了路況廣播、治安維護、緊急救難、公共服務等專業形象，在空中搭起警民合作的橋樑，是民眾最信賴的廣播電臺。為瞭解聽眾的收聽行為與於警廣提供各項服務之專業性及措施的滿意度，本臺針對國家通訊傳播委員會專題研究報告「102 年廣播電臺收聽行為調查」¹進行分析，該調查採行分層系統隨機抽樣，以電話方式訪談臺灣地區年滿 13 歲之民眾，有效樣本數為 3,025 人。

① 調查結果分析

目前臺灣地區公營、民營電臺總計有 171 家，排名前 5 名分別是中廣、飛碟、警廣、大眾、港都電臺，而警廣在公營電臺中（7 家）²獨占鰲頭，目前多數公營電臺經營日漸接受電視影音兼具的挑戰，顯見警廣提供各項服務能滿足民眾需求，讓服務效能發揮淋漓盡致。（如圖 2-1-72、2-1-73）³

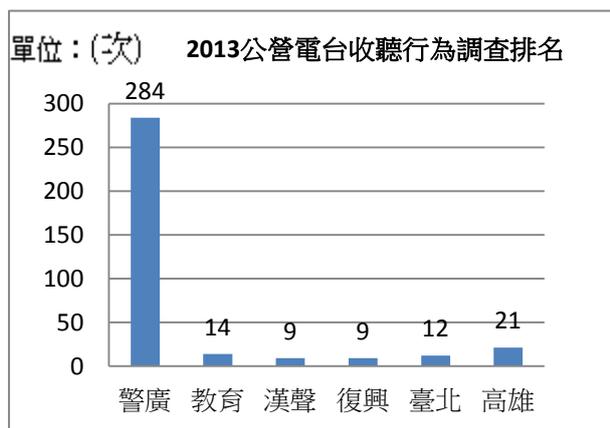


圖 2-1-72：2013 公營電臺收聽行為調查排名

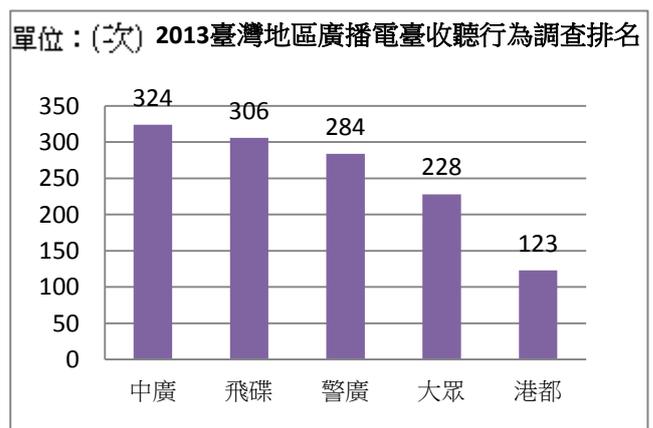


圖 2-1-73：2013 臺灣地區廣播電臺收聽行為調查排名

¹ 本調查尚未正式對外公布，資料來源為中華民國廣播事業協會第三十七屆第二次理監事聯席會議會議手冊 P28-P31。

² 公營電臺部分不含漁業電臺。

³ 圖中次數係指受訪者勾選「常聽的廣播電臺」之累計。

② 調查發現與改進

警廣專業服務以治安交通為主，貼近民眾生活需求，特別是交通資訊提供、犯罪預防宣導及各項政府機關政令宣導。警廣目前更積極推動 e 化服務，讓民眾更利用多元管道方式獲取及時貼切的廣播服務。

(4) 內部顧客滿意度

提升外部顧客滿意度，首先要凝聚內部向心力，提升內部顧客服務品質，因此針對內部員工進行「內政部警政署警察廣播電臺同仁工作滿意度」調查，藉此發現內部問題，作為內部政策即時因應與調整的參考。

本調查樣本總計 173 人，其中男性 84 人，女性 89 人；年齡分布以 41-50 歲（49.13%）、服務年資在 10-20 年（38.50%）居多。

① 超過 9 成的同仁對工作成就感表示滿意

針對工作成就感，有 101 人還算滿意，占 58.38%；其次是非常滿意，有 56 人，占 32.37%；兩者合計 157 人，比例高達 90.75%。

② 高達 9 成 5 的同仁對工作環境感到滿意

本臺員工對工作環境感到還算滿意的有 103 人，占 59.54%；其次是非常滿意，有 62 人，占 35.84%；兩者合計 165 人，比例高達 95.38%。

③ 近 9 成 2 的同仁對工作人際關係感到滿意

本臺員工對工作人際關係感到還算滿意的有 91 人，占 52.60%；其次是非常滿意，有 68 人，占 39.31%；兩者合計 159 人，占 91.91%。

④ 近 9 成同仁對整體工作感到滿意

本臺員工對整體工作感到還算滿意的有 103 人，占 59.54%；其次是非常滿意，有 51 人，占 29.48%；兩者合計 154 人，占 89.02%。

⑤ 近 7 成同仁對在職訓練感到滿意

本臺員工對強化在職訓練或進修還算滿意的 80 人，占 46.24%；其次是非常滿意，有 40 人，占 23.12%；兩者合計 120 人，比例高達 69.36%。

針對訓練進修不滿意的原因主要為派訓機會不多，由於本臺約僱人員比例偏高，許多臨時人員派訓機會很少，因此本臺下年度針對特殊專業，建請各課室針對職務專業進行基礎訓練。（如圖 2-1-74）

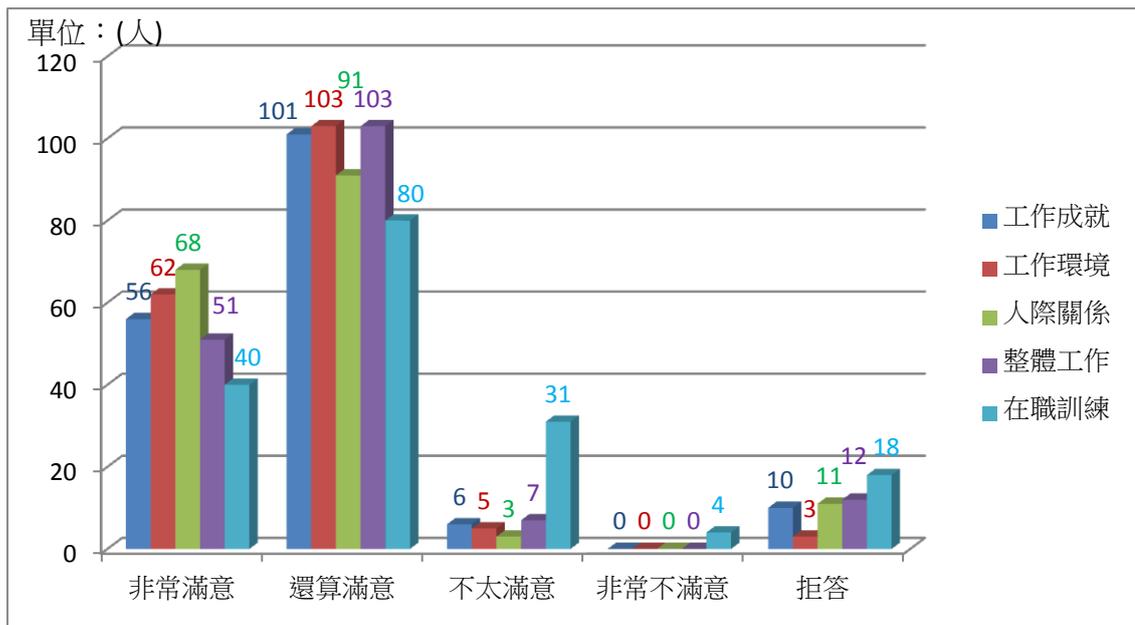


圖 2-1-74：內部顧客滿意度

(5) 整體服務滿意度

「瞭解聽眾需求、找出服務缺口、提出改善方案」是維繫良好顧客關係與提升優質便民服務的重要方式，為瞭解全國民眾對於警廣提供各項服務之整體服務滿意度，本臺針對「102 年內政部重大施政規劃相關議題」調查，以及「內政部 101 年度調查聽眾對於警察廣播電臺服務等相關議題的看法」進行分析。本次調查

依行政區劃分進行分層等比例抽樣，調查訪市採電話訪問，樣本數為 1,460 人、年齡層分布為 20 歲以上之成年人，其中有收聽警廣經驗者為 892 人（占總樣本數 61.09%）

① 調查結果分析

依據內政部調查結果顯示，高達 89.1% 的聽眾對本臺整體服務表示滿意（如圖 2-1-75），聽眾來源及特性，1,460 位受訪者當中有 48.6% 在開車或搭車時會收聽警廣，可知聽眾來源以自用車用路人為主要對象。在節目內容需求部分，內政部調查顯示警廣交通路況資訊最受聽眾青睞，其次分別是音樂欣賞、新聞報導與交通法規宣導。有關警廣其他服務方面，內政部調查資料顯示 79.9% 受訪者認為警廣提供失物協尋對民眾有幫助（101 年為 84.9%），90.2% 受訪者認為警廣提供免費路況服務專線對民眾有幫助（101 年為 92.6%），與 101 年相較兩者呈現下滑現象。

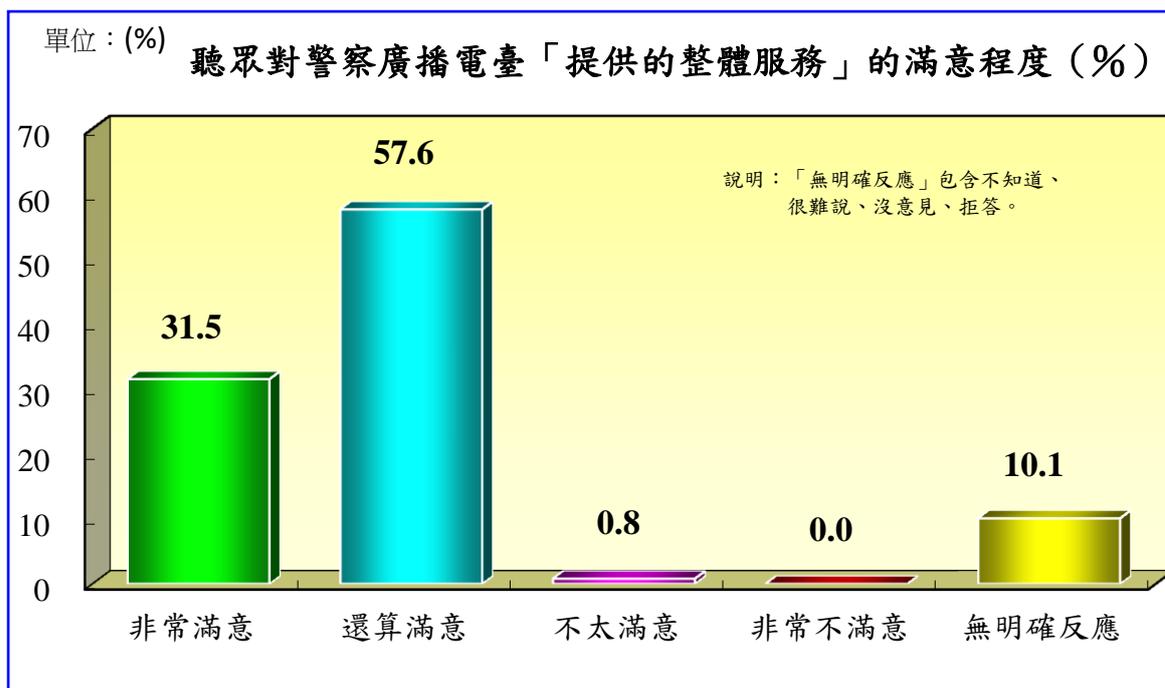


圖 2-1-75：聽眾對於本臺整體服務滿意度

調查亦顯示僅有 36.6%受訪者知道可利用網路收聽警廣，而 22.5%受訪者知道可利用智慧型手機收聽警廣，可見本臺在推動 e 化廣播服務上仍有待加強宣導。

②調查發現與改進

- 有關加強路況報導部分，擴大舉辦活動凝聚警廣家族向心力，並加強大型活動現場交通疏導宣導。於電臺活動中加強宣導路況通報免付費專線電話，以提升聽眾通報路況的意願與熱誠；並於節目中每 5 分鐘由主持人播報最新路況，每 15 分鐘彙整重要路況資訊即時報導。
- 受訪民眾不清楚可以利用網路收聽節目，規劃透過節目及舉辦大型活動加強宣導，讓聽眾可以多元使用本臺的網路收聽服務，也可以透過智慧型手機隨時收聽。
- 積極宣導警政服務 APP，彌補收訊不良地區的收聽缺口，還可以跨區域收聽警廣各個頻道的精彩節目，結合內政部警政署已開發的「警政服務 APP」軟體，供民眾下載使用。
- 在聽眾反應改善地區訊號方面，本臺 102 年已於東部烏石鼻至南澳間建置完成，期能有效改善收聽品質，未來將繼續進行南迴公路與國道五號隧道口收訊改善工程。

2-4 民眾意見處理有效性

— 民眾意見回應與改善程度

本臺依民眾意見處理滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及提出改善服務措施。

(1) 民眾意見回應與改善程度

民眾反映管道多元，可分為非臨櫃反映及臨櫃面對面反映，非臨櫃包含書面、網路、電話等方式；而臨櫃為親至本臺服務中心。依本臺的民眾意見處理流程，盡可能即時回應民眾的意見及問題，並於每次處理民眾意見時檢討改善處理機制。(如圖 2-1-76)

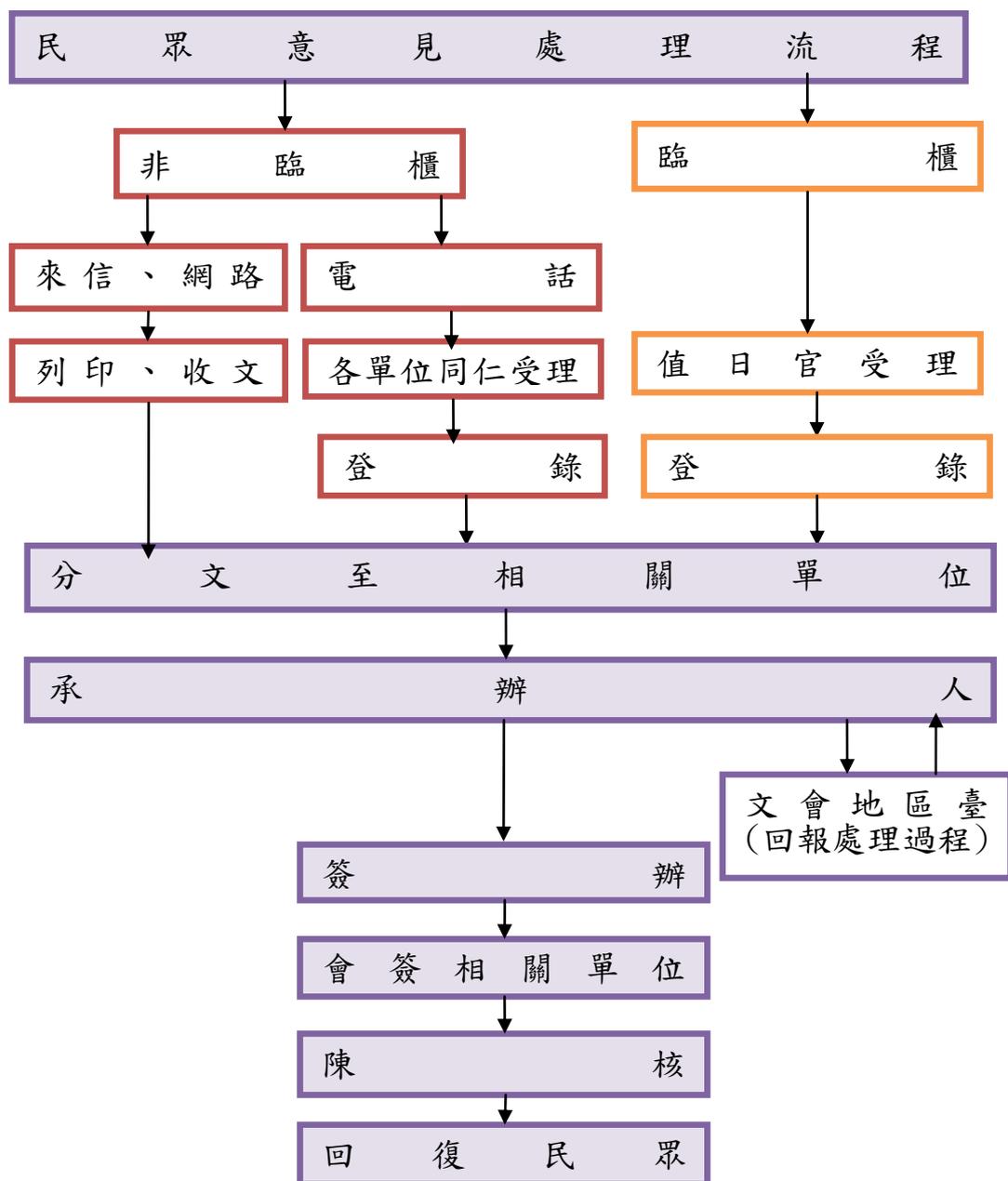


圖 2-1-76：民眾意見處理流程

①非臨櫃處理機制

本臺民意論壇依「民眾意見處理流程」辦理；內政部警政署署長信箱意見依「內政部警政署署長電子信箱處理作業規定」辦理；行政院院長及內政部部長信箱依「內政部警政署處理院部長電子信箱作業要點」辦理。

另外，針對現有之民眾意見反映管道，亦加強功能，減少聽眾等待時間，爭取時效。

a. 警廣信箱

於本臺網站設立「警廣信箱」，聽眾以電子郵件提出意見與建議，由專人負責針對問題提出說明與回復，立即解答民眾意見。

b. 民意論壇

於本臺網站設置，聽眾可針對電臺節目、新聞、工務及電臺活動等意見反應與討論，若遇需要說明之處，由專責單位（秘書室）依來函內容分送各業務單位進行說明與答復，達到專業分工，迅速有效解決民眾疑慮。

c. 專人電話回復服務

分析各類民意信箱，「節目內容」皆為民意反映的重點，而節目內容往往是「剛剛聽到」，節目課導播組在接獲聽眾電話線上諮詢時，均立即答復，解決聽眾疑慮。

其他如路況查詢、遺失物協尋和斷訊等問題，都屬節目內容與播出順利的一部份，透過「專人電話回復服務」，亦能達到服務無縫隙的目標。

d. 新聞輿論回應機制及標準作業模式

本臺對於新聞輿論均有專人處理提報並陳核，當對本臺有負面報導時，會及時發布新聞稿回應，並由發言人出面說明本臺處理原則，避免外界誤傳或不當聯結，及時停損。

e. 提供協談諮商服務

102年7月，本臺民意論壇及總臺長信箱遭臺中賴姓激情聽眾一次大量傳送與民意或陳情申訴建議無關之無效郵件共5,000餘封，（民意論壇2,000餘封，總臺長信箱3,000餘封），嚴重影響真正需要使用的民眾，本臺除由主管主動與其協談，持續溝通，並隨即採用需輸入驗證碼的機制，以免浪費無謂的資源，改善被大量傳送無效郵件之情形。

②臨櫃處理機制

民眾臨櫃提出之意見，由服務中心值班人員即時回復；但若無法即時處理，則由值日官登錄民眾意見後，交由專人處理及回應。

(2) 民眾意見處理成效

本臺 102 年度民意論壇共 591 件，辦結日期平均為每件 1.75 天；院、部長及署長信箱共 143 件，辦結日期平均為每件 0.87 天；雖已迅速回復民眾意見反映，亦未接獲不滿意處理結果之抱怨，然本臺對於未特別針對民眾意見處理滿意度進一步調查，作為細部檢討依據，已著手進行改善。然而，為爭取民眾反映處理時效，亦開放節目簡訊快易通及 facebook，平均可於 0.5 天內即可回復。

① 本臺民意論壇信件內容分析

民意論壇信件 101 年度共 198 件，102 年度共 591 件，顯示本臺處理聽眾反映意見的管道暢通，並藉由節目中廣為宣傳，獲得成效。(如圖 2-1-77)

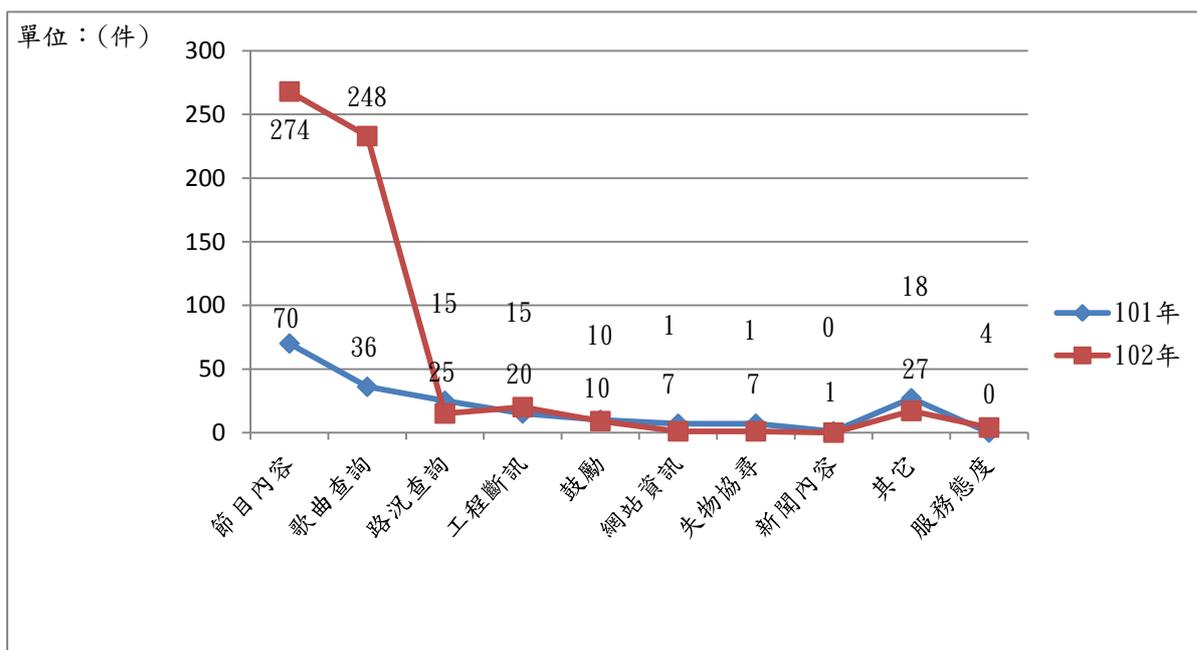


圖 2-1-77：101 年與 102 年民意論壇比較圖

進一步分析，101 年與 102 年民眾最關心的前三名分別為：節目內容、歌曲查詢、路況查詢，101 年為 131 件，102 年驟升為 537 件，可見本臺服務已深入廣大聽眾，除了路況收聽警廣，「聽歌」更可收聽警廣。

②內政部警政署署長信箱信件內容分析

署長信箱 101 年度共 89 件，102 年度共 40 件（如圖 2-1-78）。

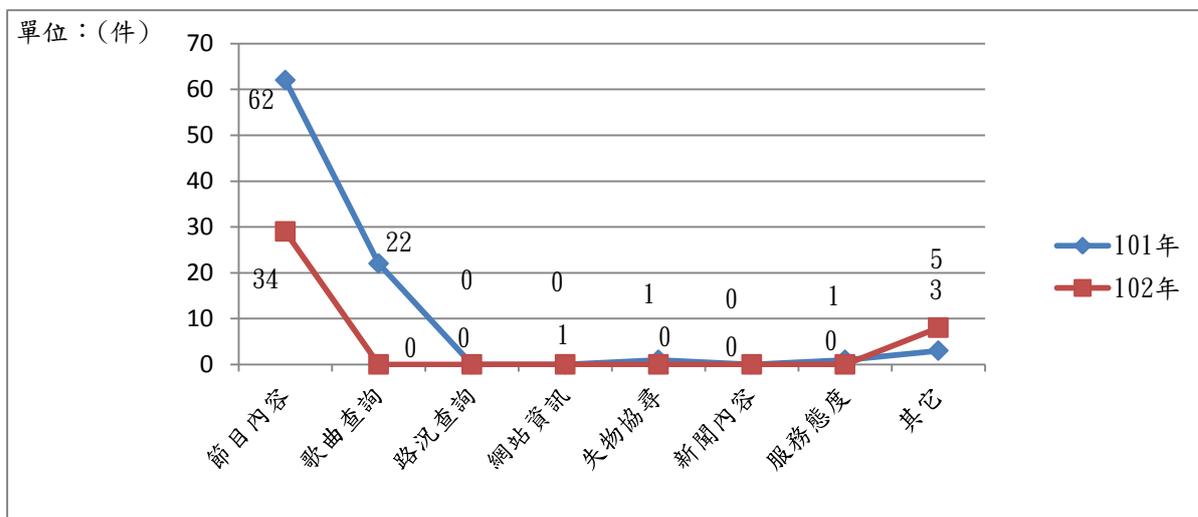


圖 2-1-78：101 年與 102 年署長信箱比較圖

③行政院院長及內政部部長信箱信件內容分析

院部長信箱 101 年度共 101 件；102 年度共 103 件，最多仍為節目內容。（如圖 2-1-79）

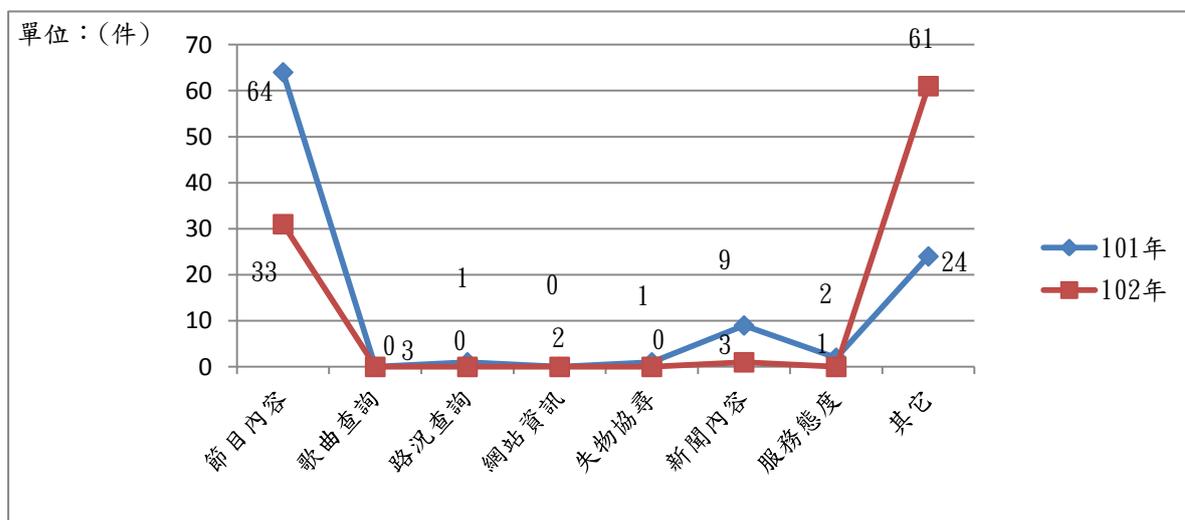


圖 2-1-79：101 年與 102 年行政院院長及內政部部長信箱

④綜合分析

綜整前述三大信箱民意反映情況，101 年度共 388 件，102 年度共 734 件，增幅為 89.17%，有助本臺更客觀發掘問題，解決問題。另一方面，無論從何管道，「節目內容」中的歌曲查詢，仍是民眾最關心的部份，本臺除已請節目主持人於播放歌曲前，務必播報歌名，以降低歌曲詢問率外，亦持續依據民眾需求，製播優質節目；至於「收訊不良」情形的反映總數，

優質便民服務

顧客關係

雖從 101 年 15 件增至 102 年 20 件，因須自國外採購零件更替，期程長達 4 個月以上，施工中，聽眾急於收聽，收訊不良，未臻完善，本臺仍著手積極改善中。(如表 2-1-15)

表 2-1-15：102 年為民服務收訊改善概況

項次	來源	建議(陳情)人	日期	反應(建議)內容	處理(回覆)情形
1	民意論壇	陳先生 鄭先生	102/1/24 102/2/1	臺中臺 94.5 訊號差	臺中臺(94.5)發射系統裝備故障，已完成改善。
2	民意論壇	盧○程	102/3/10	捷運地下段收不到訊號	捷運地下段有屏蔽因素無法收聽，建請改收聽網路廣播。
3	來電	熱心聽眾	102/3/29	網路與收音機廣播不同步	因節目訊號傳輸路徑不同，聲音接收會產生些微差距。
4	簡訊	熱心聽眾	102/4/18	國道 3 號新店隧道、碧潭隧道警廣收不到	國道及所屬隧道內之廣播再播音設備屬國道高速公路局建置與維護。本臺反應後，由廠商檢修中。
5	民意論壇	方君	102/4/29	林口桃園地區收得不好，請改善	經收訊電場強度檢測，除桃園南崁地區因受山勢地形影響，產生屏蔽效應，訊號較弱外，沿線訊號均為良好。
6	來電	熱心聽眾	102/5/7	中和地區收訊品質不良	新北市中和至土城中央路 3 段間進行收訊電場強度檢測沿線訊號均為良好。
7	來電	潘先生	102/6/18	警廣的網路廣播(93.1 高雄臺)聽不到	請工務課處理，並以手機『警政 APP』及桌上電腦開啟警廣網頁收聽本臺網路廣播比對，收聽情形均良好，感謝聽眾反應與支持。
8	簡訊	熱心聽眾	102/6/19	頭城、烏石港收不到訊號訊、雜訊	該處因處背山地點，有屏蔽效應所致，訊號較其它地區為弱。
9	簡訊	熱心聽眾	102/6/19	高雄旗山區旗尾山下，用 MP3 聽要一直轉移方位	請高雄臺查處，說明高雄旗山區旗尾山都是山區地形，有屏蔽效應所致。

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

3-1 資訊公開適切性與內容有效性

— 公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範

(1) 本臺依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站已達100%，並於網站設置「主動公開資訊」專區，資料並回溯民國96年。(已主動公開9項，法定公開10項，其中1項本臺無相關業務)(如圖2-2-1)



圖 2-2-1：本臺主動公開資訊專區公開資訊情況

(2) 服務措施及出版品資訊周知度

本臺公開服務措施、常見問題集、機關活動、文宣品、出版品及其他重要資訊。

① 資訊公開方式以登載機關網站（頁）為主

a. 本臺於全球資訊網首頁提供網路廣播、即時路況、廣播協尋遺失物、招領遺失物、節目介紹、影音專區、節目原音重現及資源下載的多元便捷的網路為民服務措施，充分響應政府數位服務、創新服務、整合服務的全方位政府。(如圖 2-2-2)



圖 2-2-2：公開服務措施績效

b. 本臺 Q&A(常見問題)，以一問一答方式讓民眾了解警廣服務主軸、收聽頻道、免付費路況通報專線、廣播協尋遺失物方法、服務中心服務時間、廣播收訊不良原因、警政 APP 下載及警廣收聽三大方式等 15 題。(如附件 5，p96)

c. 本臺網站首頁最新消息區，提供各項最新活動資訊，例如：99 重陽節，本臺及各地區臺同步舉辦了「敬老重陽全國關懷日」！並網路開放民眾捐贈衛生衣組，共募集了 1,543 組(如圖 2-2-3)

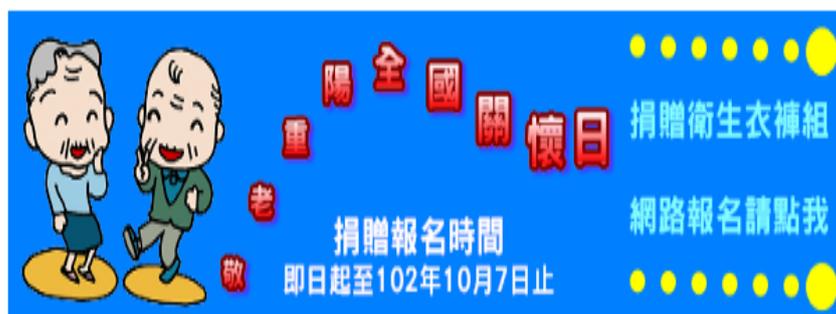


圖 2-2-3：本臺網站首頁提供「敬老重陽全國關懷日」活動訊息

②本臺公開出版品依著作權相關規定辦理

a. 警廣雲端通訊電子書

發行警廣雲端電子書及 QRcode，本臺警廣通訊每月出刊，102 年已發行 407 期，內容展現機關形象、工作績效、活動行銷及政令宣導，為加速資訊流通與各種平板電腦、智慧型手機快速連結，本臺建置了警廣通訊雲端電子書供民眾快速連結，自 102 年 10 月起迄今瀏覽人數已 1 萬 4,357 人次。(如圖 2-2-4)



圖 2-2-4：警廣通訊電子書 QR Code

b. 警廣通訊 e 化訂閱服務

本臺全球資訊服務網首頁左上方警廣通訊，可點選連結已出刊 406 期之電子檔案供民眾下載，並提供民眾 e 化訂閱服務。(如圖 2-2-5)

<http://www.pbs.gov.tw/magazine/index.aspx>



圖 2-2-5：警廣通訊電子書

C. 文宣品

本臺印製文宣小貼紙，讓計程車駕駛貼於車內，以提醒民眾下車不要忘記隨身物品，本臺並配合各單位將相關文宣、宣導資料置於資訊服務網站外部連結或以戶外跑馬燈等方式呈現。(如圖 2-2-6)



圖 2-2-6：提醒乘客：下車不要忘記自己的隨身物品

(3) 資訊內容正確程度

① 本臺積極維護網站(頁)資訊，以確保公布資訊的正確性

- 為確保本臺入口網站內容之正確、完整及時效性，每月由各網頁資料維護人員分工檢視資料內容、連結及分類檢索設定之正確性，於發現錯誤訊息時，立即通知資訊人員即時更正，確保資料之正確性及即時性。
- 為確保節目表的正確性，專人每月進行節目表及警廣通訊更新與勘誤工作。

② 本臺資訊連結標題與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。

專人專責維護「警察廣播電臺全球資訊服務網」，隨時檢視各項連結及資料是否正確，察覺超連結有失效或過期情形，即予更新。

③ 本臺訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行訂定「內政部警政署警察廣播電臺入口網維護管理作業規範」(附件 6，P97)，以確立網頁維護分工之權責；並訂定「內政部警政署警察廣播電臺網頁定期更新與維護作業要點」(附件 7，P98)，定期更新與維護。

(4) 機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章—A+等級

本臺網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，通過無障礙檢測，並於 102 年 11 月 5 日取得無障礙網路服務-標章資訊標章 A+ 等級。(如圖 2-2-7)

標章資訊			
● 無障礙網路服務-標章資訊			
機關代碼	301014000C_內政部警政署警察廣播電臺		
標章管理權機關代碼	301014000C_內政部警政署警察廣播電臺		
承辦人	--		
網站名稱	警察廣播電台		
網址	http://www.pbs.gov.tw/		
標章等級	A+		
最近檢測日期	2013.11.05		
修正日期	2013.11.06		
登錄日期	2013.10.24		
備註			
連結路徑	< a href = "http://www.webguide.nat.gov.tw/enable.jsp?category=20131024102459" title = "無障礙網站"> < img src = "(設定連結至您自行下載的無障礙標章圖檔位置)" border = "0" width = "88" height = "31" alt = "通過A+優先等級無障礙網頁檢測">		
標章狀態	此標章啟用中		
檢測記錄	檢測日期	檢測狀態	檢測類別
檢視報告	2013.11.05	2013.11.06修正	機器/人工
檢視報告	2013.11.01	2013.11.04修正	機器/人工
檢視報告	2013.10.24	--	機器/機器

圖 2-2-7：A+等級無障礙認證標章

3-2 資訊檢索完整性與便捷性

— 資訊檢索服務妥適性及友善程度

本臺網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為如下：

(1) 本臺網站首頁資訊內容包括公告、法令、電子表單、施政計畫、本臺活動、新聞、節目表、線上收聽等。

- ① 本臺全球資訊網首頁提供警廣 9 個頻道網路廣播收聽。
- ② 網站最新消息區提供最新公告、本臺活動，網站左上「關於警廣」，提供本臺簡介。
- ③ 政府公開專區項下有各項條約、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規之關聯查詢及公告。
- ④ 資源下載區提供施政計畫、業務統計、各項表單、公務人員廉政及倫理等法令。
- ⑤ 焦點新聞專區，提供本臺即時語音新聞，102 年度已增加 4,610 則新聞，累積資料庫已有 2 萬 5,342 則。
- ⑥ 節目介紹專區，提供民眾快速瞭解節目內容、主持人及播出時間，內容包括本臺 9 個治安交通網每個時段節目名稱介紹、節目主持人簡介等(如圖 2-2-8)



圖 2-2-8：網路節目表

(2) 本臺提供資訊檢索方式包括網站提供下載之 Word 及 PDF 檔案均依相關規定完成檔案資料註解。

- ① 本臺全球資訊網首頁右上方提供全文檢索、分類檢索及關鍵字檢索服務。(如圖 2-2-9)

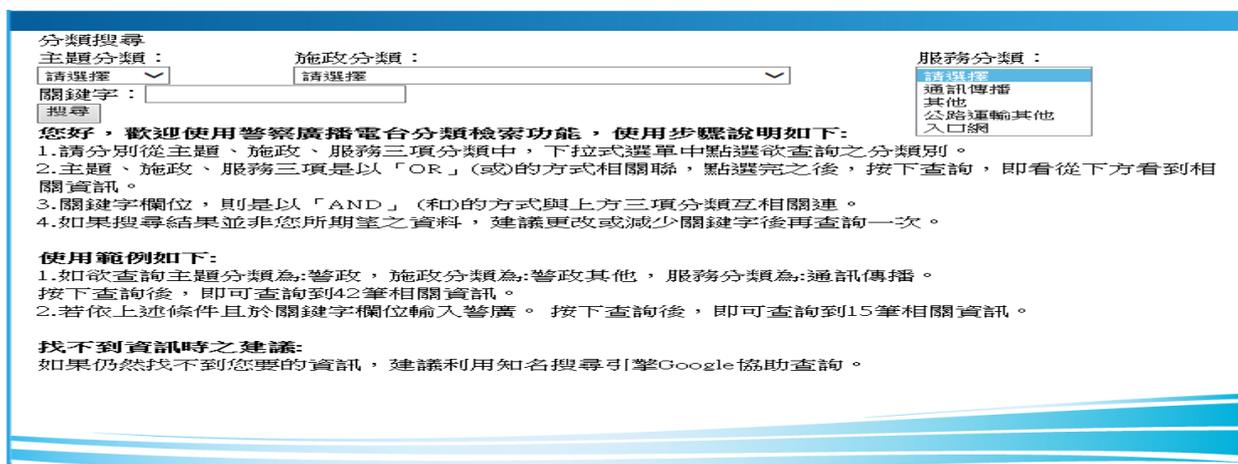


圖 2-2-9：分類檢索及關鍵字檢索

②遺失物分類檢索-另本臺為擴大招領遺失物效能，已提供依日期分類檢索，方便遺失物民眾快速點選搜尋。(如圖 2-2-10)

③本臺所提供下載服務之檔案均為 Word 或 PDF 檔案，並依規定完成檔案名稱註解。

(3)本臺依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務及訊息訂閱服務 (RSS)



圖 2-2-10：招領遺失物分類檢索服務

①本臺入口網首頁提供全文 google 搜尋引擎及分類檢索功能，以加速民眾檢索效率。

②本臺提供 RSS 訊息訂閱服務，目前提供「最新消息」、「警廣通訊」的 RSS 訂閱服務，民眾只需要在 RSS 圖示上，按滑鼠右鍵後，選擇「複製捷徑」，再將此捷徑複製到 RSS 閱讀軟體中。或是點選最新消息 RSS 後，複製網址列出現的網址到 RSS 閱讀軟體中(如圖 2-2-11)



圖 2-2-11：RSS 訂閱服務

(4)本臺網站首頁版面配置符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。

(5)提供 Google 地圖方便查詢，於本臺入口網地址資訊後方提供「位置圖」，內嵌 Google Map 功能，提供民眾透過其街景服務、衛星、地形地圖等功能觀看本臺相關位置，並利用路線規劃功能，方便順利到達本臺。(如圖 2-2-12)



圖 2-2-12：Google 本臺位置圖

(二)線上服務及電子參閱

4-1 線上服務量能擴展性

—線上服務提供及使用情形

(1) 線上服務能量

—提供線上服務之項目數及 民眾使用情形

至 102 年，本臺官網已有 258 萬人次瀏覽，較 101 年成長 106 萬人次，成長率 69.74%(如圖 2-2-13)。

為達節目資訊流通與網頁線上服務相乘效果，本臺提供路況文字資訊服務，另外也可選擇透過網路，收聽現場直播節目、即時路況、焦點新聞、影音專區，拓展服務量能與多面向資訊

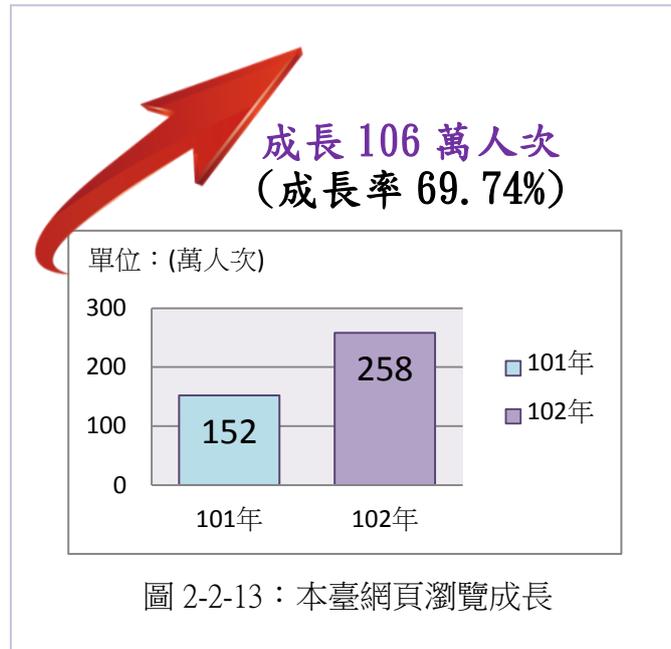
取得，於「愛在警廣、聲耕臺灣」的核心價值，治安順心、交通順暢、緊急救難順利、e 心服務之服務主軸下，達到「無遠弗屆」的目標。

① 提供民眾申請書表下載、服務申辦、取件通知及預約等服務

—遺失物協尋線上登錄服務

(<http://www.pbs.gov.tw/pickup/pickup.aspx>)

102 年累積服務 2 萬 0,507 件，平均每日 56.18 件，較 101 年全年 1 萬 7,928 件，平均每日 49.12 件，線上服務能量平均每日增加 6.26 件，成長率 14%。本項線上免書表服務是提供民眾搭乘計程車時，若不慎將物品遺留在車上，除可撥打服務專線 02-23880066 申請協尋廣播，本臺亦提供網站線上登錄申請協尋廣播服務，節省民眾電話費用與服務人員忙線的等候時間。(如圖 2-2-14)



警察廣播電臺 愛在警廣 聲耕臺灣

關於警廣 警廣通訊 警廣服務中心 即時路況 遺失物協尋 拾得物招領 節目介紹 影音專區 原音重現 資源下載區

聆聽現場直播節目

全國網(FM104.9)
苗栗發射站(FM105.1)
花蓮、臺東(FM101.3)
舞鶴發射站(FM106.5)
節目簡訊
0934-333-634

臺北臺(FM94.3)
節目簡訊
0934-333-094

花蓮臺(FM 94.3)
節目簡訊
0934-078-330

高雄臺(FM93.1)
節目簡訊
0934-338-951

遺失物協尋

姓名: 陳O風
市內電話: 02-223****99
行動電話: 0932****79
電子郵件: ychychychyych@gmail.com
遺失時間: 102年8月21日晚上 20:30
遺失地點: 臺北火車站上車、國家音樂廳下車
請填寫上車地點及下車地點

遺失物內容: iPhone5、白色
遺失物內容填寫: 1.品牌、型號、顏色及特徵。
2.如有多樣遺失物時，請選擇其他物品。

驗證碼: XUL1

送出

圖 2-2-14：廣播協尋遺失物線上登錄

服務創新作為：本臺自 102 年 8 月起提供線上收件回函確認服務，民眾只要線上登錄成功，系統主動以電子郵件回復民眾。(如圖 2-2-15)



圖 2-2-15：主動回函服務

② 依民眾需求提供線上服務

a. 總臺長信箱

<http://www.pbs.gov.tw/action/master.aspx>

b. 民意論壇

<http://www.pbs.gov.tw/forum/topic.aspx>

c. 招領遺失物

102 年上網公告招領遺失物 8,416 件，平均每日 23.05 件，比較 101 年共上網公告 7,508 件，平均每日 20.57 件，比例提高 10.50%。

同時公告：「失主經公告日起 6 個月內未親自(或代理)前來辦理領回手續時，將依民法規定發還拾得人」，本臺並於網站提供警察廣播電臺代領遺失物委託書下載服務，以維護民眾權益。

<http://pickup.pbs.gov.tw/announce/pubu.php>

d. 電子領標服務

本臺 102 年度提供依據政府採購法公開招標或公開取得報價單或企劃書電子領標計 150 件，電子領標路徑-本臺政府資訊公開資訊專區-連結政府電子採購網登錄下載。

c. 節目原音重現 http://www.pbs.gov.tw/liverec/traffic_info.aspx

本臺全球資訊網設置原音重現專區，將 24 小時播出之交通資訊、法律知識、治安(防詐騙)、緊急救難、公共服務等節目，民眾可依節目名稱、主持人等條件進行線上收聽或下載 MP3 檔案，提供不間斷原音重現服務。(如圖 2-2-16)

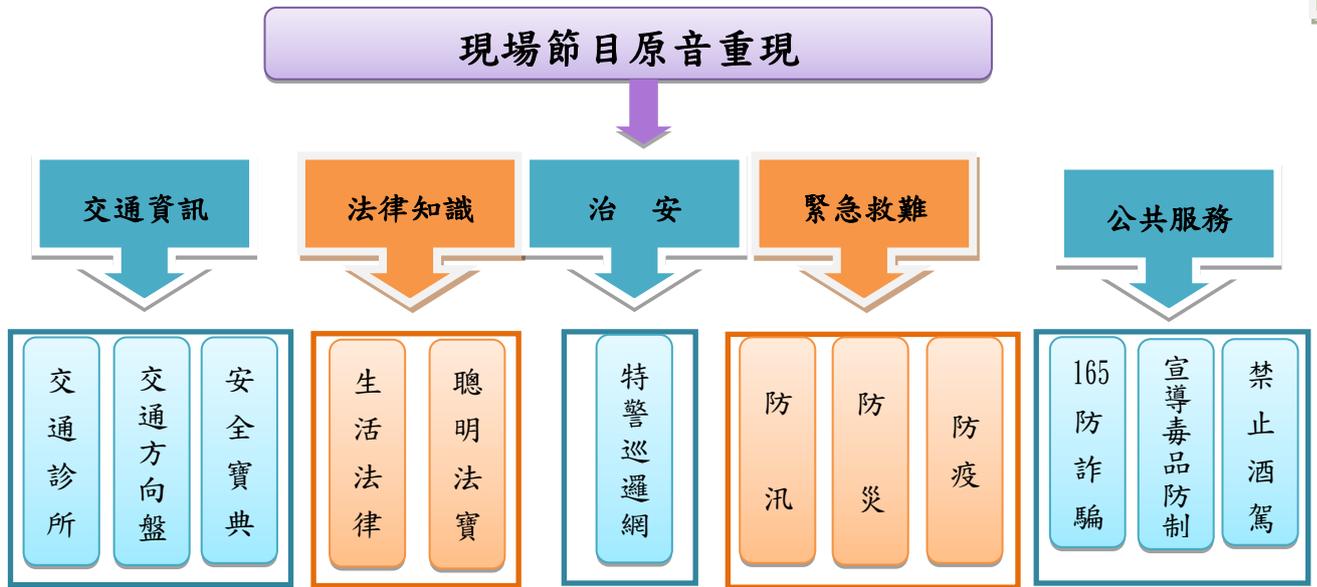


圖 2-2-16：節目原音重現內容

d. 即時路況 e 心服務

全年無休,24小時提供最即時的路況訊息,用路人除了使用收音機收聽,亦可藉由電腦網路及跨機關合作之警政服務 APP、新北市 iPolice APP 行動裝置等管道透過文字訊息、網路廣播瞭解即時道路資訊。(如圖 2-2-17)



圖 2-2-17：警政服務 APP

全國各警察機關及各級(中央、直轄、縣、市)政府交通主管機關也可透過本臺資訊流通訊息，快速排除交通障礙，儘速恢復道路順暢通行，以呼應本臺「治安順心·交通順暢·緊急救難順利·e心服務」之施政目標。(如圖 2-2-18)

時間	類別	地點區分	路況說明及指標
9:8	交通管制	國道1號(中山高速公路)	雙向
9:8	交通管制(續)	國道1號(中山高速公路)	雙向民雄交流道雙向 已可上下交流道 但高速公路底下涵洞因積水仍封閉中 東西...
09:07	災變(持)	台16線((名間鳳林))	雙向在30公里到41公里之間南投縣信義鄉地利村台16線31.5k於06:50塌方落...
9:8	事故(續)	國道1號(中山高速公路)	北上在179.5公里近中港交流道 外側 2自小事故 **國道三隊處理中
9:8	事故	汐五高架(汐止五股高架段)	北上林口一出口匝道有2部車事故 處理中
9:7	交通障礙(銷)	國道3號(福爾摩沙高速公路)	南下在39.8公里*排*過中和 外 輪胎皮-0713
9:7	事故	null(高雄市)	苓雅區 正義路、建國路口 車禍---交大
9:7	車禍(銷)	汐五高架(汐止五股高架段)	*排除* 汐五高架 北上 30K 27K 過五股 均有車禍

服務項目	分類	主要內容	時間
失車協尋	中華	吳鴻裕(中華、4982-FD)高雄市橋頭區橋南橋南路100多號附近	08:37:57.817180
失物協尋	手提袋	林滄璋08-30 07:40(鳳山 騎機車 屏東 長治)遺失灰黑色背包 劉美玲 身分...	08:29:57.742180

圖 2-2-18：主播臺文字路況

(a)民眾利用桌上型電腦、筆記型電腦、平板電腦、智慧型手機，可在本臺為民服務網站線上觀看即時路況，提供「北部、中部、南部、東部及全區」文字路況。(如圖 2-2-19)

編號	類別	地點	路況說明	日期	時間	消息來源
1	交通障礙	北部 [八里新店] 西行	板橋文化路上方路局 垃圾	2013-08-07	20:38:00	熱心聽眾
2	其他	中部 [中山高速公路] 北上 161Km	過后里收費站路肩 狗 請小心	2013-08-07	20:32:00	
3	交通障礙	北部 [國道1號高架段] 南下	*2042區一隊 掉落物在靠內側路肩不影響行車 已通知工務段後續排除* 汐五南下24.2K環北內掉落物 後續 排除	2013-08-07	20:27:00	
4	其他	中部 [中山高速公路] 北上 146至142Km	過三義多 過了142好走	2013-08-07	20:22:00	
5	道路施工	北部 [麟潭水高速公路] 南下	坪控-香隆 外側施工封閉	2013-08-07	20:11:00	坪林行控中心
6	道路施工	北部 [麟潭水高速公路] 南下	坪控-彭山隧道 內側施工封閉	2013-08-07	20:10:00	坪林行控中心
7	交通障礙	北部 [國道1號高架段] 南下 24.2Km	汐五高架環北入口前內 掉落物通知	2013-08-07	20:08:00	熱心聽眾
8	交通障礙	北部 [福爾摩沙高速公路] 南下 217Km	草屯中1包垃圾	2013-08-07	20:05:00	
9	交通障礙	北部 [中山高速公路] 南下	*2022區一隊排除 林口一出口前 林口上坡路段 拋落物 沒警示 人在路邊 持續 排除 後續 排除	2013-08-07	20:01:00	熱心聽眾

圖 2-2-19：網站文字路況

(b)智慧型手機可下載「警政服務 APP」，手機基地臺訊號將依位置之 GPS 定位，顯示該區域之即時路況資訊。

③其他線上服務量能

本臺除 24 小時不打烊即時廣播服務，更將精彩內容上傳至官網服務更多聽眾與網友。

a. 影音專區，至 102 年共增加 669 則較 101 年度 584 則增加 85 則，成長率 14%

本臺網站首頁設置影音專區，可隨時隨地回味錯過的精彩節目內容
<http://www.pbs.gov.tw/radio/newspec.aspx>。(如圖 2-2-20)



圖 2-2-20：影音專區概況

(a) 臺呼：53 則

- ① 詞句簡單雋永，清楚唱出本臺服務宗旨。
- ② 經著作權授權之警廣臺呼，可供聽眾下載聆聽或當手機來電鈴聲。

(b) 警民之間：173 則

提升警察機關形象，表揚堅守崗位、熱心助人的優秀員警，除達鼓舞激勵員警士氣的成效外，也讓民眾感受警察時時刻刻關懷民眾生活中的大小事，成為警民之間最佳的溝通橋樑。

(c) 新聞特寫：283 則

包含「新聞特寫」與「臺灣走透透」兩大專題報導。

- ① 新聞特寫
深度報導熱門時事，帶領聽眾從不同角度與觀點瞭解新聞事件。
- ② 臺灣走透透

有效行銷政府政策的方式之一。提供在地旅遊資訊，隨著記者臺灣走透透，感受自然美景與人文氣息之美，宣導政府觀光政策。

(d) 其他：160 則

教聽眾輕鬆製作美味佳餚及勵志小故事，從生活中吸引民眾收聽，進而與本臺緊密結合。

(2) 線上服務推廣績效

本臺透過廣播節目口播、製播宣導插播與辦理推廣行銷活動等多元管道與方式，提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。

① 警政服務 APP 下載大幅成長

本臺跨機關合作，於節目密集播出警政服務 APP 插播，下載人次從 11 萬攀升至 18 萬。

② 線上原音重現數量成長

本臺對於交通宣導、加強民眾法律知識、防範詐騙之宣導普獲民眾好評，102 年度已增加網路影音上線 987 件，較 101 年度 147 則增加 840 則，成長率 571%，充分增進為民服務與政策宣導之雙重效益。(如圖 2-2-21)

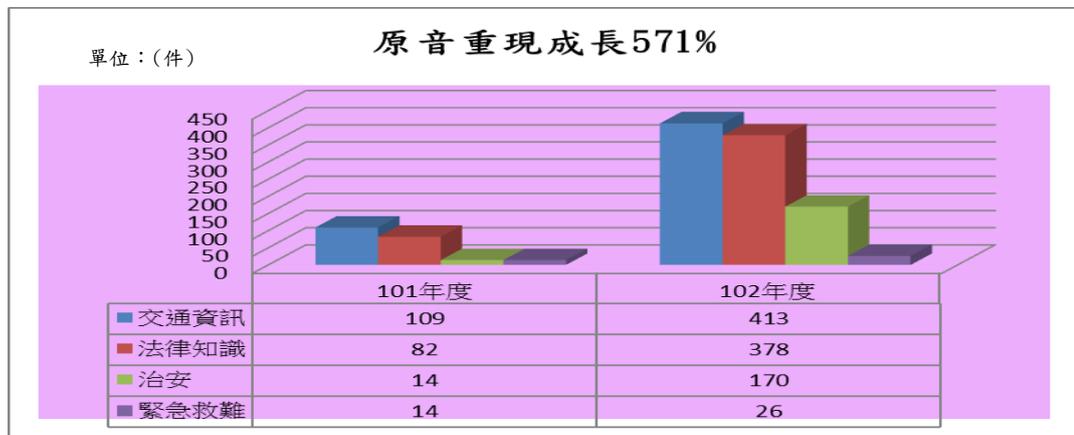


圖 2-2-21：線上原音重現內容成長比較

③ 提供最即時的路況 102 年提供線上文字路況 21 萬 9,114 件。(如圖 2-2-22)

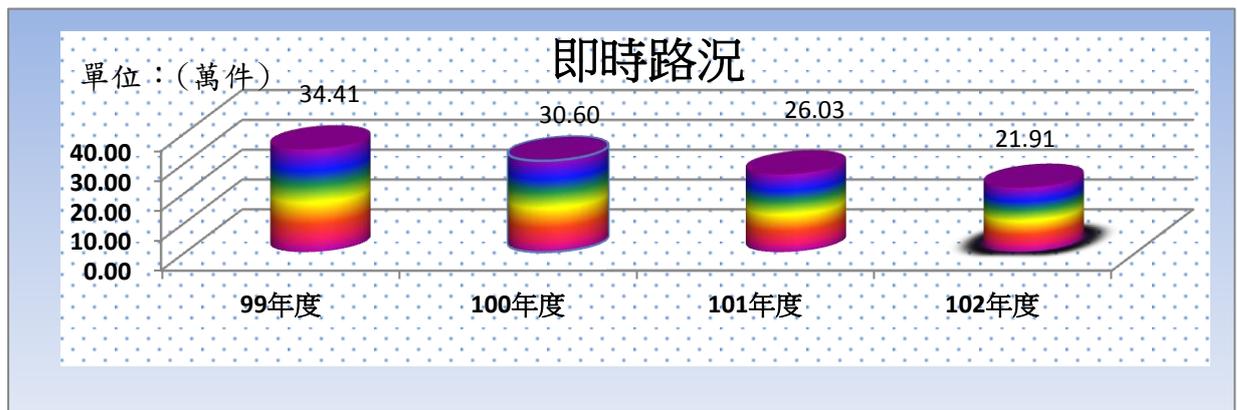


圖 2-2-22：提供線上即時路況情形

102 年提供路況較 101 年少原因，係因高鐵及捷運陸續通車，民眾響應節能減碳，善加使用大眾運輸系統，開車人數相對減少，進而緩解路況的發生率。

④推廣網路線上報名績效

本臺辦理活動採線上報名，訊息於官網首頁提供。(如圖 2-2-23)



圖 2-2-23 捐血活動線上報名

102 年線上報名績效計有臺東臺「小小廣播體驗營」40 名、臺中臺「愛的連線」臺中聽友會暨如國俱樂部金鐘三連霸環島回饋之旅活動 100 名、兒童愛心關懷活動徵志工 5 名、捐血活動 44 名及九九重陽送暖活動線上募集 1,543 套衛生衣褲等物資(如表 2-2-1)，澈底發揮網路服務無遠弗屆的特性。

表 2-2-1：重陽送暖活動線上募集概況

活動時間	線上募集期間	品項	數量	單位	品項	數量	單位
102 年 10 月 13 日	9 月 14 日 ~ 10 月 7 日	白 花 油	5,000	瓶	毛 毯	237	件
		水 餃	2,000	顆	保溫杯	50	個
		衛 生 衣 褲	1,543	套	電風扇	20	台
		餅 乾	500	袋	洗衣機	2	台

(3)電子表單簡化績效

本臺遺失物協尋、招領及線上報名案件均於本臺全球資訊網首頁，非常便民，報名或登錄成功系統均會主動以電子郵件回函加以確認；未將增加簡訊服務，讓民眾立即確認，以提升服務品質。(如表 2-2-2)

表 2-2-2：102 年電子表單簡化績效一覽表

服務項目	服務窗口	電子表單簡化情形	績效
廣播協尋遺失物	本臺網站首頁 http://www.pbs.gov.tw/pickup/pickup.aspx	線上受理	20,507 件
公告招領遺失物	本臺網站首頁 http://pickup.pbs.gov.tw/announce/pubal.php	線上查詢	2,930 件
領回遺失物	服務中心	無表單，核對身分證件或使用跨機關電子閘門查證	8,416 件
人口協尋	服務中心	傳真報案三聯單(無表單)	388 件
失車協尋	服務中心	傳真報案三聯單(無表單)	134 件
民眾意見處理	本臺網站總臺長信箱 http://www.pbs.gov.tw/action/master.aspx 民意論壇 http://www.pbs.gov.tw/forum/topic.aspx	線上受理	568 件
各項活動線上報名	本臺網站首頁	線上報名	1,832(人、物資)

4-2 電子參與多樣性

—電子參與多元程度

本臺提供民眾意見反映、討論區與其他電子參與方式，以及互動機制及實際回應情形如下：

(1)本臺於網站首頁設有「總臺長信箱」、「民意論壇」等提供民眾意見反映及討論基本服務。102 年度總臺長信箱累計 262 件、民意論壇累計 186 件，每件均由各業管單位妥適查處後回復，並由秘書室指派專人列管。

(2)本臺全球資訊網每則最新消息均可推播至 Facebook 及 Twitter 等社群，增加與民眾互動機會。圖 2-2-24：本臺最新消息可透過社群推播



(3)警廣 Facebook 粉絲家族

本臺首頁設有警廣家族專區。(如圖 2-2-25)分別說明如下

圖 2-2-25：警廣家族專區

① 警廣官方粉絲專頁(愛在警廣，聲耕臺灣)

102年11月成立，粉絲1,140人。初期以公布重要事項為主，回應熱絡；陸續加入相片、影片等資料，並且搭配分享活動宣傳，成功的提升觸及率。短短2個月，已貼文(含文字、相片、影片)81篇，粉絲團觸及率(點閱次數)已達7萬6,859次。經營方式如下：

- a. 溫馨貼文：藉由平日與粉絲溫馨互動，拉近彼此距離。
- b. 官方活動貼文：提供捐血活動、本臺辦理的各項公開活動、警廣新聞營等活動資訊。
- c. 利用塗鴉牆與粉絲互動(如圖 2-2-26)



圖 2-2-26：臉書塗鴉牆與粉絲互動



圖 2-2-27：邀請來賓錄製短片圖

- d. 警廣之星貼文：邀請來賓、主持人錄製短片(如圖 2-2-27)。
- e. 不定期舉辦抽獎活動，吸引聽眾。
- f. 系列活動貼文：與警廣一起迎接 2014 系列活動，邀請各分臺錄製短片或相片，與粉絲一同迎接 2014。並藉以推廣地區臺業務(如圖 2-2-28、2-2-29)。



圖 2-2-28：各分臺新年倒數



圖 2-2-29：高雄 e 車隊成立 po 文

② 警廣新聞：粉絲 1,421 人；警廣臺北 94.3：粉絲 908 人；警廣臺中臺主持群：粉絲 554 人；警廣高雄臺：粉絲 1,881 人。

(4) 警政服務 APP

至 102 年累積下載次數超過 18 萬 6,000 次。民眾以智慧型手機(Android and iOS)下載，除可聆聽各頻道現場節目直播及獲取即時路況訊息外，另有 110 報案定位、165 防詐騙專線、113 婦幼專線、防制酒駕代叫計程車服務、失竊車輛查詢、查捕逃犯查詢、失蹤人口查詢及受理案件查詢等 8 個服務項目，可供民眾使用。(如圖 2-2-30、2-2-31、2-2-32)



←圖 2-2-30:警政服務 APP for Android

→圖 2-2-31：警政服務 APP for Ios



圖 2-2-32：警政服務 APP

(5) 節目簡訊快易通

102 年已有 7 萬 5,344 通簡訊。

民眾可運用節目簡訊與現場節目主持人互動，並可即時提供重大交通、治安狀況，亦可針對節目議題進行發言。

(6) 創新網路申辦作業

102 年透過線上網路登記協尋遺失物計 8,416 件，增進網路服務效能。

(7) 辦理「警廣 e 車隊」，提供路況影音訊息

藉由智慧型手機上的 Line APP 服務，由民眾提供相關路況影音訊息，102 年共 3,600 筆，提升主持人播報路況的效率與互動效果，亦能使用路人接受更立即正確的路況資訊。(圖 2-2-33)



圖 2-2-33：
警廣 e 車隊成員
透過 LINE 傳送路況影音

三、創新加值服務 —創新服務情形

本臺依據 102 年治安順心、交通順暢、緊急救難順利、e 心服務之服務主軸，由同仁提案創新加值服務，經創新提案委員會通過共 9 項，其中包括「警廣 e 車隊擴大全國辦理」、「節目簡訊快易通」、「警廣好聲音」等轉換性、改良性的服務作為，與「營建智慧型服務中心」、「改善通訊，照顧收聽弱勢」、「顧客關係管理與慈善資源分配」等突破性、首創性的服務作為。(如表 2-3-1)

創新加值服務

表 2-3-1：創新加值服務一覽表

創新項目	內容概述	有價值的創新服務								標竿學習效益
		不出門能辦大小事	臨櫃服務一次ok	主動關心服務到家	服務評價回饋	跨機關電子查驗	智慧辦公	其他創新服務態樣	突破首創轉換改良	
警廣 e 車隊	警廣 e 車隊							跨域合作	首創突破	√
								交通順暢		
								全國同步		
節目簡訊快易通	節目簡訊立即互動	√			√		√	e 心服務	首創轉換	√
警廣好聲音	1. DJ 體驗營				√			有效行銷警廣	改良	
	2. 卓越新聞營				√					
	3. 暑期快樂實習									
智慧型服務中心	1. 警廣通訊電子書				√				首創	√
	2. 活動百葉窗				√					
	3. 線上登錄增設認證碼回函服務						√	e 心服務	突破	√
增設南迴轉播站	突破廣播死角 增強覆蓋率			√	√			跨域合作	突破	√
								交通順暢		
								緊急救難順利		
顧客關係經營與慈善資源整合	1. 空中傳愛挽袖捐血				√			跨域合作 走出戶外	首創	√
	2. 全國兒童關懷日			√	√				改良	
	3. 全國老人關懷日			√	√				改良	
	4. 「有里真好，友你尚美」里長座談會				√			e 心服務 全國同步	突破	√

(一)警廣 e 車隊

1. 有價值的創新服務

為整合警廣職業駕駛與聽友，利用現代智慧型手機功能，成立「警廣 e 車隊」，由成員提供影像路況，改變僅有文字敘述路況之模式，發揮路況千里眼之功能；增進主持人與聽友互動關係，及主持人播報臨場感之效果。

(1)首創

- ①101 年 10 月 25 日全國首創成立警廣 e 車隊，於臺北招募成員 31 名。
- ②路況通報從**虛擬到實際**：透過畫面，**減少謊報或表達不清**；並藉以通報警察(交通)單位處理，**達到交通順暢的目的**。

(2)識別標誌

成員以自備的智慧型 3C 設備，利用(駕駛)工作之便，擔任警廣的眼睛，如同無所不在的攝影機，隨時隨地拍下重大事件的影像，主動傳送到警廣播音室，由主持人立即播報。(如圖 2-3-1)



圖 2-3-1：警廣 e 車隊識別標誌及意涵說明

2. 創新服務標竿學習效益

(1)臺北試辦

警廣 e 車隊試辦 1 年，即時接收 LINE 傳送即時影音、照片與文字路況共 3,600 筆，(如圖 2-3-2、2-3-3)成效良好。考量成員傳送路況情形，篩選成員為 20 名，以達更大效益。



圖 2-3-2：e 車隊成員拍下路況影像
傳送警廣

圖 2-3-3：路況影像傳送至播音室，
主持人立即廣播

(2) 擴大全國辦理

102 年 6 月 28 日提警廣 e 車隊後續擴建企畫案，獲得審查委員會通過，並於中部、南部、東部完成辦理花蓮、臺中、臺南、高雄 e 車隊。(表 2-3-2)

表 2-3-2：警廣 e 車隊擴大全國辦理時程一覽表

過程	概述
提案時間	102 年 6 月 28 日
提案理由	<p>1. 主持人播報路況由文字提升為影音，更具臨場感。</p> <p>2. 成員熱心參與本臺公益活動，社會服務更具意義。 如 102 年 4 月 14 日兒童關懷日活動，協助載運兒童參加活動。(如圖 2-3-4)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">圖 2-3-4：兒童關懷日 e 車隊成員協助載運兒童參加活動</p>
辦理過程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺北 e 車隊：101 年 10 月 25 日創立，102 年 10 月成員 20 名 2. 花蓮 e 車隊：102 年 10 月 3 日成立，成員 20 名 3. 臺中 e 車隊：102 年 11 月 6 日成立，成員 20 名 4. 高雄 e 車隊：102 年 11 月 6 日成立，成員 20 名 5. 台南 e 車隊：103 年 1 月 10 日成立，成員 20 名
有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 智慧辦公：運用 LINE 傳輸影音或文字路況，增進主持人與聽眾互動關係，及播報臨場感。 2. 服務評價回饋：路況播報更具真實性與實效性，有擴大辦理價值。
標竿學習效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內政部全球資訊網「內政記事本」：102 年 4 月 15 日收錄「警廣 e 車隊一路況影像報你知」，提供標竿學習。 2. 據點擴散，服務即時：警廣 e 車隊成立 1 年，成效良好，擴大辦理，選擇績優原創成員作為協助地區臺教育訓練之督導教官。 3. 路況因地制宜：成員由各分臺招募，路況提供更掌握地區特性。 4. 計畫延續，節省規劃設計成本：車隊識別標誌、旗幟、護照、帽子、背心，由臺北分臺依既有模組統一製作，節省後續規劃設計成本。 5. 車隊成員皆為義務志工，節省人力資源開銷。

(3) 創新服務績效

102 年 e 車隊利用 LINE 參與路況服務共 3,600 筆，並逐月成長。(如圖 2-3-5)

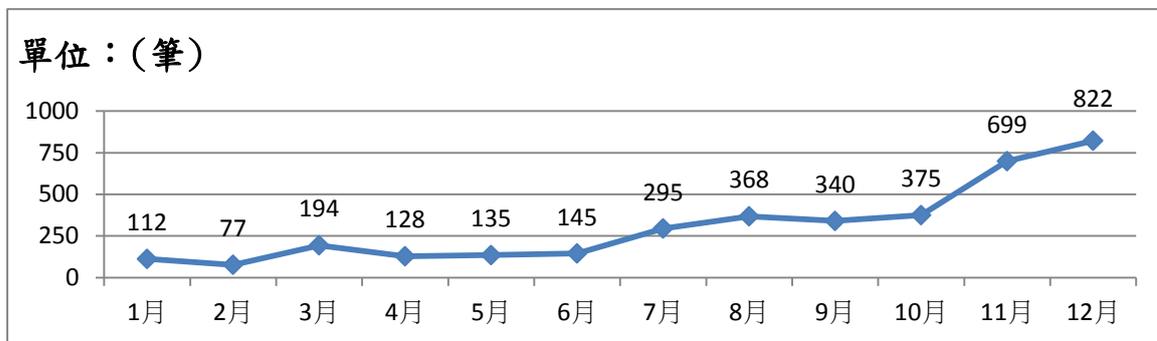


圖 2-3-5：警廣 e 車隊路況影音通報成長圖

e 車隊路況影音
促使交通順暢、
緊急救難順利

台 86 線臺南關廟西行 8.4 公里內側，2 輛小客車事故起火燃燒。e 車隊成員立刻透過 LINE 將畫面傳至播音室；主持人隨即廣播，並通報警察單位處理(如圖 2-3-6)



圖 2-3-6：e 車隊傳送第一手路況畫面

警廣 e 車隊成立一周年
隊長 po 文分享服務心得

阿德，臺北 e 車隊隊長，平日在公司擔任主管駕駛工作，一有空檔，發現路況，都會立即用智慧型手機拍下畫面，用 LINE 傳送到播音室。各分臺 e 車隊成立，也義不容辭，指導新加入成員使用 3C 設備，與警廣同仁和聽眾融和，成為「警廣家族」的一員。(如圖 2-3-7)



李建德

再14天將是農曆春節了!所以提前來跟台北台的所有同仁,說聲<新年快樂>!

最重要!也要感謝台內的同仁幫忙和照顧,因為這一年對警廣來說,是一大突破!就因為黃台長的一個點子,以及湯總台長和朱副總台長的大力支持下,成立了<<<警廣e車隊>>>,讓我們這群熱心的職業

的大力支持下,成立了<<<警廣e車隊>>>,讓我們這群熱心的職業駕駛,也是警廣的忠實聽友。可以用最快最即時的方法,提供最新路況到台內,好讓主持人像是親臨現場的感覺,用更生動的方式,播報出來讓更多駕駛朋友,避開事故或塞車路段。

而這一年來,也感謝所有<警廣e車隊>所有隊員,在路況上的幫忙通報,也因為這一年來,大家的熱心通報路況成效非常好,所以總台長和副總台長,也以各位車友們,當作一個最好榜樣,陸續成立各分臺的e車隊。相信這個功勞,也是大家隊友辛苦下來所得到最好的結果。

當我每天開車在外,在路上碰到一有路況,我也是馬上傳到台內,所以我也要感謝台內的主持人,把我提供的路況,用最快的方法,告知用路的駕駛朋友。

圖 2-3-7：隊長阿德 po 文分享服務心得

(二) 節目簡訊快易通

1. 有價值的創新服務

鑒於民眾提供路況和參與節目 Call in 踴躍，為提升為民服務的效率，特於播音室建置「節目簡訊快易通」電腦系統，101 年 5 月分別於全國治安交通網及臺北分臺先行建置，聽眾藉由手機傳送簡訊，讓無法 call-in 至現場的民眾，也能在主持人收到簡訊時，立刻於空中答復；遇有治安、交通、緊急救難的訊息，亦立即轉知相關單位。

(1) 活化互動服務

聽眾以手機簡訊傳達重大路況資訊、收訊狀況或各項資訊提問，本臺相關人員隨即報請主辦單位解決路況障礙及收訊問題，也藉由主持人即時播報，使各項障礙及疑難更加迅速排除；並在人口走失的緊急救難上發揮傳播媒體的功效，達到協助維護治安順心及交通順暢。(圖 2-3-8)



圖 2-3-8：節目簡訊快易通活化互動服務

① 節目簡訊建置前

聽眾參與 Call in 踴躍，造成向隅。

② 節目簡訊建置後

- 解決聽眾 Call in 塞車問題，並可在空中凝聚警廣家族彼此間的關心與祝福。(如圖 2-3-9)

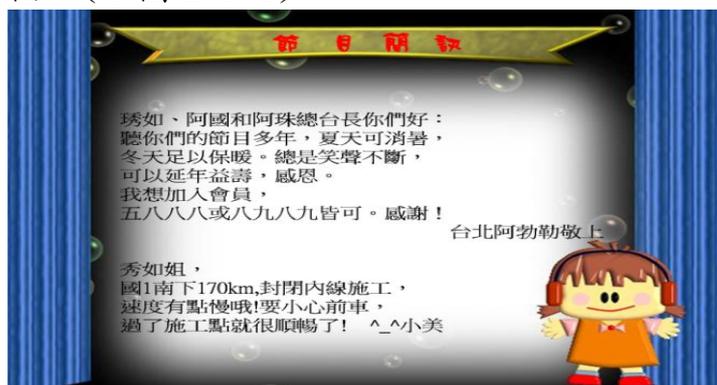


圖 2-3-9：聽眾簡訊溫馨加油

- b. 節目中回答聽眾問題更**快速**，與聽眾互動更容**易**，即時資訊更暢**通**。
(如圖 2-3-10)

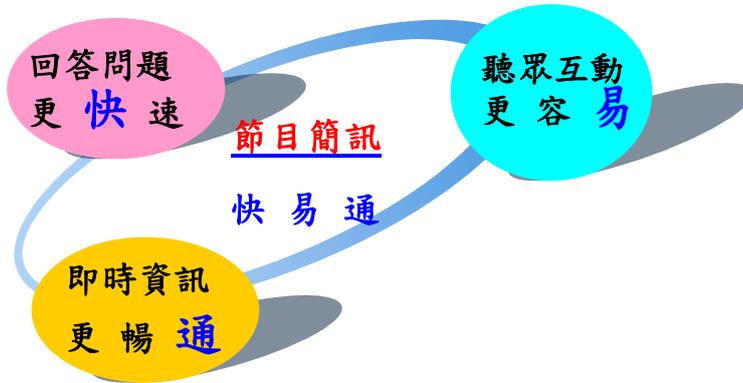


圖2-3-10：節目簡訊快易通

2. 標竿學習效益

由於全國治安交通網與臺北分臺設置節目簡訊，聽眾反應良好，於 101 年 8 月陸續擴大建置完成其他分臺的節目簡訊快易通。102 年共收到 8 萬 2,195 筆。(表 2-3-3)

表 2-3-3：節目簡訊接獲筆數

臺別	總臺	臺北	新竹	臺中	臺南	高雄	臺東	花蓮	宜蘭	總計
筆數	51,825	14,374	11	4,881	79	9,155	548	1,120	202	82,195

(三) 警廣好聲音

1. 有價值的創新服務

本臺以聲音傳播服務聽眾，為讓聽眾朋友體驗本臺節目與新聞製播流程與甘苦，進一步了解本臺服務主軸與多元服務內容，改良原有廣播體驗營，提出「警廣好聲音」—提升舉辦 DJ 體驗營與卓越新聞體驗營，並於每年暑假提供大學傳播相關科系學生實習。

(1) DJ 體驗營

為深化聽眾與本臺建立的關係，舉辦「DJ 體驗營」，為聽眾量身打造獨一無二的個人專屬 CD，體驗廣播播音的聲音錄製，滿足聽眾客製化需求。政府相關單位來賓亦可透過警廣錄製該機關重大政策的口播稿，成為提供政令宣導的管道。(如圖 2-3-11、2-3-12)



圖 2-3-11：心明聽友阿偉錄音體驗



圖 2-3-12：前行政院研考會宋主委餘俠接受專訪

(2) 卓越新聞體驗營

本臺創廣播媒體紀錄，蟬聯 5 年卓越新聞獎即時新聞報導獎，成為將服務主軸融入新聞製播流程的最佳評價。為回饋聽眾支持，特別根據過去舉辦之新聞體驗營之經驗，轉換主題，改良內容，規劃辦理「警廣新聞體驗營」，讓聽眾更能體驗優質新聞的產出過程。

① 102 年兩次舉辦新聞體驗營，共 173 人參加

2 月第 1 次舉辦新聞體驗營，由於頗受好評，應參與者要求，於當年 12 月再次舉辦。

由本臺編輯和記者現場解析新聞採訪與編輯的實際操作過程，讓每位學員分組進入新聞播音室，親身錄製 30 秒廣播新聞，最後再以成果分享方式，討論優缺點，讓每位學員體驗擔任一日記者與主播的難得經驗。

(圖 2-3-13)



圖 2-3-13：學員實地錄製廣播新聞

② 活動檢討

a. 參加人數增加

每次活動限定報名人數為 100 人，但一開放報名，迅速額滿。2 月第 1 次舉辦，參加人數為 83 人；12 月第 2 次舉辦，出席率達 9 成，顯示卓越新聞研習營的活動內容，已受到參與者的重視與歡迎。

b. 活動內容備受學員肯定

第 1 次活動對象以社會大眾為主，第 2 次活動則是希望培育廣播新生代，因此以各大專院校關科系學生為主。學員對於活動內容的滿意度，非常滿意由 72% 提升到 81%，顯示專業課程對於相關科系學員助益較大。

c. 對於現場服務人員的滿意度亦提升 5%

參加學員對於現場服務的滿意度，第 1 次活動表示非常滿意者為 87%，第 2 次活動則提升到 92%，顯示同仁對於活動現場的服務，已獲得參與者的肯定。

d. 學員對於課程內容，滿意度幾乎高達 100%

第 2 次課程設計，不管是記者經驗分享或是對於錄音課程實作，參與學員表示非常滿意或滿意者，高達 99%到 100%，顯示深入淺出的課程設計，普遍受到學員的歡迎。

(3) 暑期快樂實習

為培育後進，本臺於每年暑假提供實習名額，102 年共有分別來自政大、輔大、銘傳、世新等大學廣播、新聞、大傳等相關科系實習生 34 名，除了學習新聞編輯採訪，也實際參與節目廣播，實習內容充實，獲得學生好評。(如圖 2-3-14)

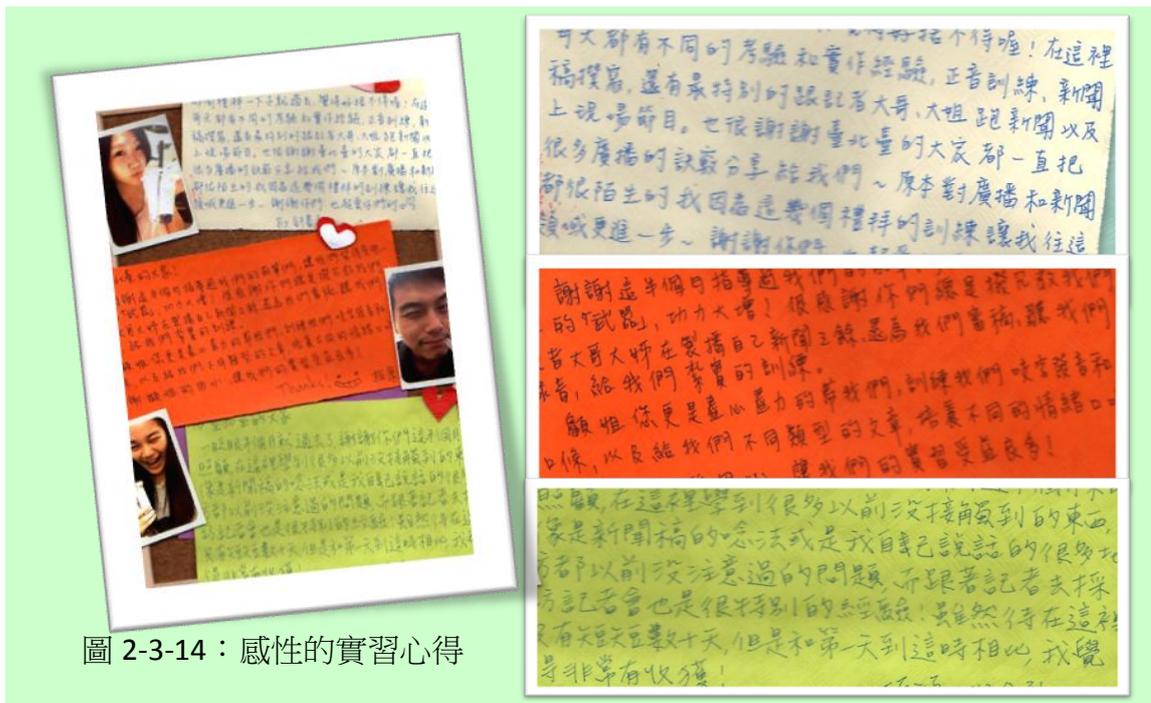


圖 2-3-14：感性的實習心得

(四) 營建智慧型服務中心

1. 有價值的創新服務

服務中心招領與領回遺失物業務及節目來賓參訪，讓總臺大樓 1 樓大廳總是川流不息，因此將其營建為智慧型洽公環境，提升軟硬體設備，提供 e 心服務，展現本臺推動 e 化成果。內容共涵蓋警廣通訊電子書、活動百葉窗、線上登錄增設認證碼回函服務等。

2. 標竿學習效益

將聽眾的熱情凝聚起來，成為最熱血的警民合作力量

透過警廣通訊電子書、活動百葉窗展示成果海報，讓熱情聽眾參與活動的精彩身影長久留存，無論是彩色紙本的張貼分享、e化電子檔案的傳遞流通、服務中心多媒體平臺彙整展示，都能多方強化聽眾的黏著度與參與熱忱，成為本臺最堅實的合作盟友，展現警民合作的無窮力量！分別說明如下：

(1) 警廣通訊電子書

自102年6月起，將7期警廣通訊電子書展示於服務中心多媒體平臺，吸引各界貴賓、聽眾蒞臨參訪時以活化方式瀏覽電臺歷史沿革，對警廣的任務功能與服務表現有更深一層的認識與支持。（如圖2-3-15）

① 服務評價回饋

警廣通訊已出版407期，累積字數505萬8,000字、刊登照片5,252張，有效說明內政、警政、交通等重要政策，記錄員工動態、傳承組織文化。應聽眾要求，每期於定稿當天即上傳至警廣網站警廣通訊專區供聽眾線上瀏覽，並可下載留存，已建置80期，有效提高資訊流通服務效能。

② 創新加值服務

總臺1樓大廳設置自動翻頁警廣通訊電子書，讓洽公民眾同時體驗本臺e化成果。



圖 2-3-15：警廣通訊電子書

(2) 活動百葉窗—警廣凝聚聽友活動成果海報看板

為凝聚粉絲聽眾力量，參與治安、交通、緊急救難等各項服務，經常舉辦大型宣導行銷聽友活動；並於活動結束後創作雙面彩色大型活動成果海報，將參與活動的聽眾照片收羅至海報中張貼分享，凝聚聽眾，更願意支持本臺多元公益服務，聽眾亦可在展示處免費索閱珍藏留念。

自101年6月起，已陸續製作11張活動成果海報，紀錄「捐髮傳愛」、「華人之光百歲人瑞趙慕鶴爺爺烏蟲體新銜牌揭牌儀式」、「真愛告白求婚派對」、「腸愛爸爸音樂會」、「警廣勇奪廣播金鐘獎」、「如果俱樂部金鐘3連霸—環島8站感恩之旅」、「歲末傳愛，健康迎新」以及102年「全國兒童關懷日」等活動集錦。

①創新加值服務

於總臺1樓大廳架設20面活動百葉窗—警廣活動成果海報看板，陳列精彩活動成果，成為最突出、亮麗的環境布置，積極凝聚聽眾向心力。（如圖2-3-16）

②標竿學習效益

將電子檔案彙整於服務中心多媒體平臺，提供聽眾網路下載典藏，為認識本臺多元服務的管道之一，值得其他單位仿效學習。



圖 2-3-16：警廣活動百葉窗—海報看板超吸睛

(3)線上登錄增設認證碼及主動回函服務

自102年8月起，本臺主動提供各項線上報名及廣播協尋遺失物線上申辦及回函服務，民眾只要線上遺失物協尋或網站線上報名登錄成功，系統主動以電子郵件將【類別】、【姓名】、【市內電話】、【行動電話】、【電子郵件】、【遺失時間】、【遺失地點】、【遺失物內容】或【活動名稱】、【活動日期】等資料回復民眾，除可使民眾知道警廣已收到報名資訊或協尋資料外，民眾也可再次確認相關資料是否正確。（如圖2-3-17）



圖 2-3-17：主動回函服務

①服務評價回饋

開辦主動回函服務以來，累積已收到2,928件線上協尋遺失物，經本臺服務中心細心比對歷史資料，主動勾稽並通知領取146件，其餘未尋獲係非於計程車上遺失等原因，已主動通知轉介本項服務，有效提高資訊流通服務效能。

②標竿學習效益

主動貼心回函服務，可避免民眾對於線上申辦服務石沉大海的感覺，讓洽公民眾同時體驗本臺服務更精實，可供其他機關學習。

(五)增設南迴轉播站—突破廣播死角，增強覆蓋率

南迴公路全線路段多沿山谷開闢，受山形阻擋，地勢封閉。過去無任一廣播電臺訊號可供該路段用路人、沿線住戶收訊，導致重大交通事故發生時，救難單位無法及時傳達現場狀況，往來遊客亦無法掌握路況訊息。為使緊急救難順利、交通順暢，本臺積極爭取與交通部公路總局、臺東縣獅子鄉公所、臺東縣森永派出所跨域合作，突破地形困境，讓當地得以收聽本臺調頻地區治安交通網高雄分臺（93.1MHz）及臺東分臺（94.3MHz）等2頻道廣播，即時掌握山區路況與交通資訊。

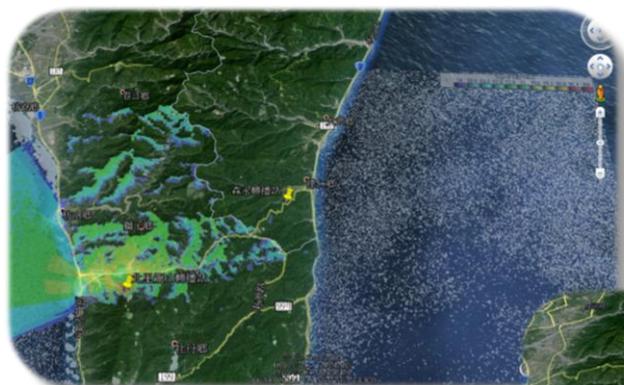
1. 有價值的創意服務

(1) 主動關心，照顧偏遠收聽弱勢

南迴公路位於屏東縣獅子鄉及臺東縣達仁鄉轄內，地處偏遠，全鄉設籍人口數合計僅約 8,500 餘人，一般民營廣播電臺於商業獲利考量下，多無意願投資改善該地區收訊；本臺係為公營之全國性廣播電臺，本於照顧弱勢及服務偏遠鄉鎮之社會責任，兼顧用路民眾之收聽權益，該路段收訊改善本臺責無旁貸。

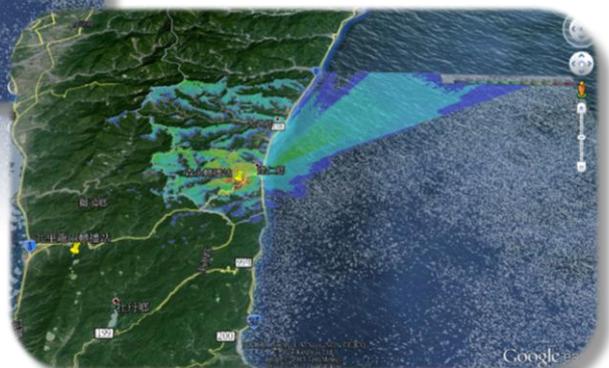
(2) 跨機關合作活化資源

本路段收訊改善，經本臺與交通部公路總局爭取改善經費，採委託代辦採購方式辦理，由本臺執行改善作業；另經協調臺東縣獅子鄉公所同意使用北里龍山數位電視改善站機房空間，及運用臺東縣警察局大武分局森永派出所舊有廳舍，規劃作為增設同頻轉播站地點（如圖 2-3-18、圖 2-3-19），以機關資源共享及活化閒置空間方式辦理本改善作業。過程兼顧環境保育，避免大興土木造成環境之破壞與衝擊。



◀圖 2-3-18：北里龍山轉播站
電波涵蓋模擬圖

▶圖 2-3-19：森永轉播站
電波涵蓋模擬圖



2. 執行概要

本案南迴公路收訊改善於 102 年上半年完成收訊模擬測試及機房廳舍使(借)用作業，並於同年 7 月成立採購審查委員會，目前辦理採購公告及廠商審查作業中，預計於 103 年完成建置運轉服務。(如表 2-3-4、圖 2-3-20、2-3-21)

表 2-3-4 南迴公路收訊改善大事紀

102/01/03	完成北里龍山站收訊模擬測試作業
102/02/22	完成森永站收訊模擬測試作業
102/04/30	臺東縣警察局同意使用森永站廳舍
102/07/02	與屏東縣獅子鄉公所訂定北里龍山站借用契約
102/07/15	取得設站地點未違反航空、海岸、軍事禁限規定證明
102/07/26	成立採購審查委員會
102/07/27 迄今	依政府採購法辦理廠商評選中



(上)圖 2-3-20：森永站收訊模擬測試

(下)圖 2-3-21：北里龍山站收訊模擬測試

3. 創新服務標竿學習效益

—廣播提供即時路況，達到「事前防災」、「安撫人心」之社會責任

本臺秉持「防救災為先」之理念，充分掌握各地災情資訊，持續宣導中央與地方政府採取之緊急避難及災害救助措施，並加強傳遞各地區及道路可能發生之災害及災難，達成「事前防災」、「資訊即時」、「內容正確」與「安撫人心」之媒體社會責任，期能讓聽眾充分了解即時路況訊，以確實扮演政府與民眾間最佳溝通橋樑。

為維護廣播功能正常運作，除於平時落實設備維護保養及監測收聽訊號品質外，並積極改善節目收聽品質及電波涵蓋區域，藉由研究提升收聽品質及延伸收聽範圍之技術與成果，與廣播業界相互學習交流，以提供聽眾更多元資訊取得管道與服務。(如圖 2-3-22、2-3-23、2-3-24)



圖 2-3-22：鐵塔安全檢視

圖 2-3-23：收訊品質監測

圖 2-3-24：收訊監測設備
(電場強度計)

(六)顧客關係經營與慈善資源整合

首創跨域整合慈善資源，關懷弱勢，透過顧客關係經營的方式，凝聚聽友力量，提供包括人力在內的慈善資源；同時也透過每一次公益活動，凝聚警廣家族向心力。兩者相輔相成，將本臺服務，從廣播虛擬的心靈交會，延伸為具體愛的力量；從路況的廣播，提升為公益的熱情參與。

1. 有價值的創意服務

(1) 走出戶外，走入人心

為加強 e 心服務，凝聚聽友提升收聽率，透過媒體傳播功能，善盡社會責任，成立「警廣家族」，規劃一系列「走出戶外，走入人心」的聽友活動，從空中廣播的虛擬互動，走向面對面實際交流，藉以加強「顧客關係經營」，並投入「慈善資源整合」，提高公益參與度，行銷並提供本臺多元服務。

(2) 具體作法

① 空中傳愛，挽袖捐血

102 年起，全國同步每季(3、6、9、12 月)定期辦理捐血活動，統計本臺自 100 年辦理活動起，迄今捐血量共募集熱血 192 萬 5,000c. c.。(如表 2-3-5)

表 2-3-5：歷年募得捐血量

年度	捐血人數	捐血量(c. c.)
100	1,188	395,000
101	1,557	563,000
102	2,675	967,000
合計	5,420	1,925,000

a. 執行方法

以創意撰寫製作具趣味性的插播帶，透過全國網及各分臺廣播節目中宣傳，澈底發揮廣播無遠弗屆的特性，廣邀熱心熱血的聽眾朋友、里鄰民眾及同仁眷屬踴躍響應「空中傳愛·挽袖捐血」活動，獲得熱烈的迴響。(如圖 2-3-25)



圖 2-3-25：號召廣大聽眾朋友參與捐血活動

b. 周邊效益

本臺辦理捐血活動，獲得聽眾朋友熱情響應，各分臺為了服務這群可愛的朋友們，特別結合預防犯罪宣導、社區舊衣回收、銀髮族健康諮詢、婦女防癌篩檢、手工肥皂義賣等等公益活動，以更親切、更健康、更活潑的方式，深入社區、親近聽眾，共同為公益貢獻心力，讓愛心的種籽從警廣空中頻道散播出去，在臺灣各地發芽、成長、盛開。(如圖 2-3-26)



圖 2-3-26：全臺各地遍布愛的種籽

② 全國兒童關懷日—11 線同步關懷活動

102 年 1 月 19 日在花蓮分臺舉辦一場「請讓我當您的家人」聽友愛心活動，獲得聽眾熱情響應，4 月 14 日更擴大至各分臺全國同步 11 線，舉辦兒童關懷日活動，結合當地政府機關、民眾及聽友，藉由多元的體驗中，感受美好正向能量，尋回屬於兒童的陽光與純真笑容，也藉此呼籲全民共同響應長期關懷及照護兒童。

③ 全國重陽送暖活動—200 元的愛無限大

102 年 10 月 13 日農曆 9 月初 9 敬老重陽日，為了表達對曾經為了國家社會家庭全心付出、貢獻卓著的年長者的重視與關懷，特別全國串連臺北總臺、8 個分臺以及嘉義縣布袋鎮關懷內田人基金會共 10 個單位，同步舉辦重陽送暖活動，關懷 1,543 位銀髮長者，除了給予老人家滿滿的關愛與溫馨的祝福，並由警廣團隊與警廣家族，以每人 200 元的愛心方式，再結合熱心企業，募集許多實用的物資贈送給可愛的長者們，在他們的心中留下暖暖的回憶。(如圖 2-3-27、表 2-3-6)



圖 2-3-27：全國舉辦重陽送暖活動

表 2-3-6：重陽送暖活動愛心大募集

活動時間	品項	數量	單位	品項	數量	單位
102 年 10 月 13 日	白 花 油	5,000	瓶	毛 毯	237	件
	水 餃	2,000	顆	保 溫 杯	50	個
	衛 生 衣 褲	1,543	套	電 風 扇	20	台
	餅 乾	500	袋	洗 衣 機	2	台

④有里真好，友你尚美—里長座談會

為加強治安、交通及防詐騙等預防犯罪宣導，舉辦「有里真好，友你尚美」里長座談會，協助社區自我防衛能力，並發揮守望相助的精神，邀請臺北市行政區里長參與各項宣導工作。

102 年 3 月 20 日首場為臺北市中正區 14 位里長。會中除安排里長們錄製治安、交通及防詐騙等預防犯罪宣導插播外，亦於全國治安交通網「一點心樂園」節目中訪問，分享其推動防詐騙、酒後不開車等警政業務之經驗，獲得聽眾好評。

2. 標竿學習效益

(1)顧客關係管理

在節目中透過節目簡訊快易通的互動，與聽友直接又立即的空中交流，提供服務宣導及獲取回饋。另外藉由舉辦聽友會或跨域合作，與各地縣市政府、警察局、社區共同舉辦推廣活動，吸引新朋友，留住忠誠的老朋友。

①警廣家族

利用網路平台成立 Facebook 警廣粉絲團，將活動資訊告知聽眾，藉由人與人之間的分享傳閱，達到行銷服務的目的。(如表 2-1-7)

表 2-3-7：警廣家族粉絲團網址一覽表

名稱	網址	網址 或 搜尋
愛在警廣、聲耕臺灣		https://www.facebook.com/pbs.only.for.you 愛在警廣、聲耕臺灣
臺北臺粉絲團		https://zh-tw.facebook.com/FM94.3PBS 警廣臺北 94.3
高雄臺粉絲團		https://zh-tw.facebook.com/pages/%E8%AD%A6%E5%BB%A3%E9%AB%98%E9%9B%84%E8%87%BA/216965528332082 警廣高雄臺
新聞粉絲團		https://zh-tw.facebook.com/pbsnews 警廣新聞粉絲團
臺中臺粉絲團		https://zh-tw.facebook.com/pages/%E8%AD%A6%E5%BB%A3%E8%87%BA%E4%B8%AD%E8%87%BA%E4%B8%BB%E6%8C%81%E7%BE%A4/135098323246373 警廣臺中臺主持群
如國俱樂部		http://rugoclub.pixnet.net/blog 如國俱樂部

a. 警廣官方粉絲專頁粉絲團

「愛在警廣·深耕臺灣」警廣粉絲專頁，102年11月建置以來粉絲聽眾已達1,015人，讓本臺各項活動即時登載網站，滿足聽眾需求及為民服務的快速效率。(如圖 2-3-28)



圖 2-3-28：警廣官方粉絲專頁

b. 警廣金鐘加油團

善用 facebook 社交網站分享影片，將本臺舉辦過的聽友會活動、交通安全宣導動畫上載、讓網友觀看及分享影片熱情聽眾組成「警廣家族」，除了參與本臺各項活動外，對於肯定本臺整年努力成果的廣播金鐘獎，更是傾全力支持，遠從各地北上組成「警廣金鐘加油團」，撼動全場。(如圖 2-4-29)



圖 2-3-29：警廣家族參與本臺各項活動

(2) 慈善資源分配

藉由與公、民營單位跨域合作，以e心服務為主軸，辦理各項公益關懷活動，凝聚聽眾的向心力，同時行銷本臺多元服務的機關形象。(如附件8，p99)101年計7場(4,218人次)、102年計15場(1,638人次)，共5,856人次參與。(如圖2-3-30)



圖 2-3-30：全國兒童關懷日與重陽送暖

每逢三節及特殊節慶以實際行動，深入社區親訪獨居老人及榮民共計1,683人次，提供實質物資，溫暖他們的心。並透過廣播呼籲聽眾，對左鄰右舍的獨居老人表達關懷。(如圖2-3-31、)

各分臺亦分別辦理育幼院童關懷活動，讓弱勢的孩子們也能感受社會的關愛與家的溫暖。(如圖2-3-32、2-3-33)



圖 2-3-31：獨居長者新年快樂



圖 2-3-32：臺南分臺給育幼院童送圖書禮券與加菜金



圖 2-3-33：總臺長於「花蓮愛重逢」活動與育幼院童遊戲同歡

警廣搭起慈善資源平臺 新加坡女孩的真情回饋



圖 2-3-34：新加坡女孩鍾曉慧
環島說：有警廣真好

102 年年初
來自新加坡的鍾曉慧，
以單車環島，宣揚反暴力理念，
透過警廣報導，
沿途獲得民眾響應，
特別來信給予真情回饋。
(如圖 2-3-34)

記得騎到苗栗大湖時飢寒交迫，有位民宿主人對我說：「你是那個新加坡來的女孩？我有聽到警廣報導你的故事。」特別大方的招待吃住，還幫忙義賣花布，讓我深刻感受到警廣無遠弗屆的強大能量！有警廣真好，讓社會更良善、更有愛！

警廣綠能教室 讓孩子與世界科技接軌



警廣捐贈電腦，部落孩子雀躍，
用電腦寫下喜悅與感恩的心情
(如圖 2-3-35)

102 年 11 月，家門前來了一輛上面寫著「警廣」的車子，叔叔阿姨送來再生電腦，還幫忙安裝，我們跟前跟後雀躍著，對於即將實現的美夢感到無比的興奮！當電腦架設完成後，我很開心的打開電源，很驕傲的用「自己的電腦」，打字寫下對警廣的感謝：謝謝您們為山裡的孩子打開世界的窗，有了數位的連結，讓我們學習的視野能夠快速與世界接軌。

圖 2-3-35：警廣捐贈電腦，部落孩子雀躍

(七)組織內部創新機制及運作情形

為激勵同仁主動積極，運用智慧發揮創意提出與業務相關之各項創意，以提升服務品質，本臺訂定「內政部警政署警察廣播電臺創意(新)提案制度實施計畫」，提供各課室及分臺研提創新工作之依據，並依計畫成立「創意提案審查委員會」(審查委員會由本臺秘書擔任召集人，秘書室主任為副召集人，當然委員為企劃課長、節目課長、新聞課長、工務課長、人事室主任、主計室主任、督察員及資訊人員等，另置指定委員3人)。

1. 執行方式

由下而上徵求同仁提供有關符合本臺「治安順心」、「交通順心」、「緊急救難順利」及「e心服務」等工作主軸意見。

2. 提案範圍

- (1)提升警察形象、為民服務效能及其他便捷服務程序之事項。
- (2)降低成本、善用社會資源之事項。
- (3)工作效率的提高、合理化之建議事項及其他落實品質研發之事項。
- (4)重視民情、輿情之事項。
- (5)工作環境之改善及服務品質之提升事項。
- (6)電腦資訊E化之改善及創新事項。
- (7)關於裝備、設備之改進、創新事項。
- (8)簡化工作流程、改善工作方法及其他行政流程改進之事項。
- (9)法令疑義之釐清、法令修正之建議及其他法規流程改進之事項。
- (10)其他相關管理之改善事項。

3. 執行成效

至102年8月19日止經由審查委會決議通過16件創意提案，惟為結合資源、提升行政率，經由委員提案將類似案類整併，並結合本臺60週年系列活動，共有9案經採行且積極推動，以有效提高服務品質，惟其中「一句來一句去俗語開講」、「敲響金鐘加油讚」及「治安、交通e起來」因故無法執行，並於10月11日召開第4次會議後由委員提議暫緩執行，102年共計採用6個創意提案。(如表2-3-8)

表 2-3-8：102 年度創意提案一覽表

編號	創意提案	內容概述
1	警廣 e 車隊 全國同步	為提升路況資訊立體化、即時性，活化路況資訊，藉由警廣 e 車隊全國同步辦理，運用即時通訊軟體圖像傳送功能，讓主持人如臨路況現場，靈活播報路況訊息，同時拉近電臺與聽友之間的距離，提升路況資訊服務效能。
2	節目簡訊 快易通	藉由手機傳送簡訊，讓無法 CALL IN 的聽眾朋友也能將問題傳送至現場，主持人收到簡訊，立刻在空中答復。
3	營建 智慧型 服務中心	1. 改善服務中心櫃檯軟硬體設備。 2. 設置 iTaiwan、警廣通訊電子書，民眾只要來警廣洽公，同時可以透過大型觸控式互動螢幕，回憶警廣的歷史、體驗警廣的現在，一起參與警廣空中傳愛活動，聲耕臺灣。
4	增設 南迴轉播站	突破廣播死角，增強覆蓋率 使南迴公路之用路人能即時收聽最新路況訊息，預先規劃行車路線及迴避壅塞（災害）路段，另提供南迴公路沿線住戶多元資訊取得管道。
5	警廣好聲音	1. 廣播體驗營 2. 卓越新聞營 3. 暑期快樂實習
6	顧客關係經營與 慈善資源整合	1. 空中傳愛、挽袖捐血，強化電臺與聽眾間的良好互動關係 2. 全國兒童關懷日，串連起各地區臺愛的連線，結合政府單位、民眾及聽友，尋回屬於兒童的陽光與純真笑容。 3. 全國老人關懷日－警廣關懷社區獨居老人與配合當地里長一起居家慰問，讓獨居老人倍感溫馨。 4. 「有里真好，有你尚美」里長座談會－邀請中正區各里里長至警廣座談，並請里長上節目談各里的人文素養、建築之美及探訪古蹟。

創新
加
值
服
務

參、未來努力方向

面臨網路世界的來臨，傳統廣播產業將接受更嚴格的考驗，但調頻廣播仍具有不可取代的時、空優勢條件，應確實掌握社會大眾的口味與需求，利用更具有穿透力的網際網路，將警廣節目作更廣泛、有效的傳播與行銷。

警廣是一座肩負社會責任的公營電臺，主要傳播治安、交通、緊急救難等生活資訊，也扮演政府與民間溝通橋樑的角色。過去在不同類型的收聽率調查中均名列前茅，為了維持卓越的成果，秉持「收聽警廣、掌握方向」的精神，將不停地向前邁進，並朝下列方向努力：

一、改善硬體設備—擴大收聽效果

- (一)利用網際網路、APP、簡訊等現代電訊科技系統傳輸廣播節目，彌補目前收聽死角及擴大收聽範圍。
- (二)增建發射站臺，建立烏石鼻、森永、北里龍轉播站，改善蘇花、南迴公路收聽效果，促進行車安全。
- (三)擴建金門、澎湖、馬祖等離島轉播站，服務離島居民也完成警廣全國廣播網。
- (四)廣播器材數位化，提供優質播音品質。
- (五)開發頻道附加價值，參與消防署防災雲端訊息服務平臺，透過 RDS 迅速提供防救災訊息。

二、精進經營策略—提高收聽率

- (一)活化節目型態，打破傳統廣播節目製作方式，走出播音室走入人群，縮短主持人與聽眾間之距離，建立警廣家族，增強聽眾忠誠度。
- (二)持續推動 e 化政策，增加跨機關合作領域，建立民眾洽公 e 化系統，達到民眾申辦案件一次 OK，提升為民服務之效果。
- (三)健全組織、強化內部管理、實施員工教育訓練、培養各部門專業人才，以最精簡之人力，產生最大之組織功能。
- (四)持續推動為民服務之觀念，經常邀請學者專家舉行專題講座與研討會，不斷提升服務品質之原動力。

肆、附件

內政部警政署警察廣播電臺服務中心 辦理遺失物作業要點

中華民國 102 年 9 月 4 日訂頒
中華民國 102 年 12 月 18 日修正

一、為落實本中心辦理遺失物業務，切實保障民眾權益，依據：

(一)內政部警政署九十八年五月二十六日警署刑司字第一二四一三號函訂頒之「警察機關辦理拾得遺失物應行注意要點」。

(二)內政部警政署一百零二年十二月十六日警署行字第一零二零一七九二五九號函修正之「受理遺失物報案作業程序」。

(三)民法第 807 條之 1「簡易招領程序規定」。訂定本作業要點。

二、所謂遺失物係指有主而無人占有之動產；拾得遺失物，乃發現他人之遺失物而占有之法律事實。

三、本中心受理拾得遺失物時間：**全天 24 小時**。

四、本中心拾得遺失物處理流程：

(一)受理人員應與拾得人當面逐一點清其所交存物品。

(二)以電腦列印或填製(夜間受理)開立三聯式拾得遺失物收據，**詳載拾得人姓名、地址、電話、拾得日期、地點、物品名稱、數量、特徵**等。

(三)拾得人、受理人員簽章後，交付拾得人收據第三聯(黃單，蓋服務中心圓戳章)執憑，請其妥善保管。

(四)遺失物貼編號。

(五)行動電話等具有 IMEI 國際移動裝備辨別碼之行動載具，須輸入 IMEI 序號，如遇無法查明者，應於「警廣綜合服務系統」其它說明欄載明無法查明之意旨；有價證券(股票、支票、匯票等)應載明發行之公司行號、帳號、金額及號碼；照相機、手錶類應載明廠牌及出廠號碼；貴重遺失物(金飾、珠寶等)應用專用保存袋封存。

(六)拾得新臺幣 **1 萬元** 以上現金或等值鈔券、物品，應報請臺北臺主管(夜間報請值日官)處理。

五、經查明知悉失主之遺失物，即主動通知失主領回，並將處理情形輸入存檔；無主遺失物，將資料匯整並拍照後，由本臺暫時保管，**照片檔案公告警廣網站**供民眾查尋；每月初列無主拾得遺失物清冊，透過網路與臺北市刑事警察大隊及警政署網站連結，以供警察單位或民眾上網查詢。

六、本中心領回遺失物時間：(一) **每日 7:00-22:00**。(二) **22:00-7:00** (此領回時段須先行預約)。

七、領回遺失物時，失主配合事項：(一) **經核對遺失日期、時間、上下車地點及物品特徵**。

(二) **填寫遺失物領據**(夜間須有保全人員、值日官簽章)。(三) **出示身分證或駕照；外籍人士出示護照或居留證；有受領權之人出示委託書及雙方證件正本**。

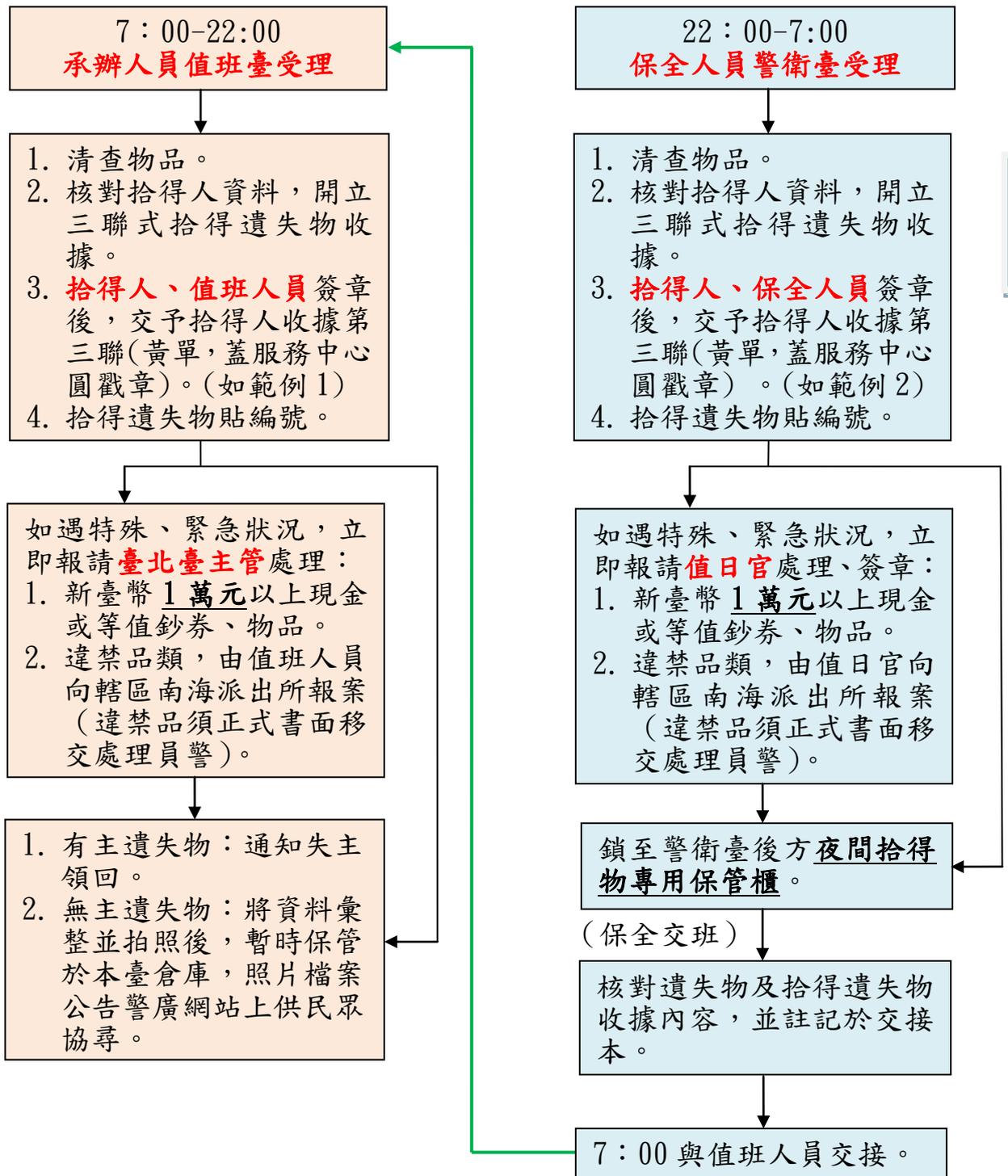
八、有主遺失物，經通知失主 **逾 1 個月** 仍未領取者，次月函轉失主 **戶籍地址所轄警察機關** 代為發還；如遇失主 **已離境**，且無指定在臺代為領回者(如旅行社或在臺親友等)，得函轉失主 **所屬國籍之駐臺單位** 或 **臺北市府警察局外事科** 代為發還。

九、失主領回遺失物後，應立即銷案，載明失主姓名、地址、電話，並 **由本臺寄發謝函感謝拾得人**。

十、如拾得遺失物有易於腐壞之性質，除生鮮食品，因無法冷藏保管而不受理外，其他 **食品類遺失物** 同一般拾得遺失物辦理，均開立拾得遺失物收據、編號，依民法第 807 條之 1「簡易招領程序規定」，遺失物自通知或招領之日起 **逾 15 日**，仍為無主遺失物者，由 **拾得人** 取得其所有權，本中心應通知拾得人 **3 個月內** 領取遺失物。

十一、未領回之遺失物自受理日期 **滿 6 個月**，由 **拾得人** 取得其所有權，本中心 **掛號通知拾得人** 領取遺失物；不論有、無法掛號通知者，俱公告於警廣網站，**滿 3 個月** 拾得人仍未領取，依警政署訂頒之「警察機關辦理拾得遺失物應行注意要點」第 15 點，該遺失物所有權歸屬於本中心所在地之 **地方自治團體**-臺北市府。

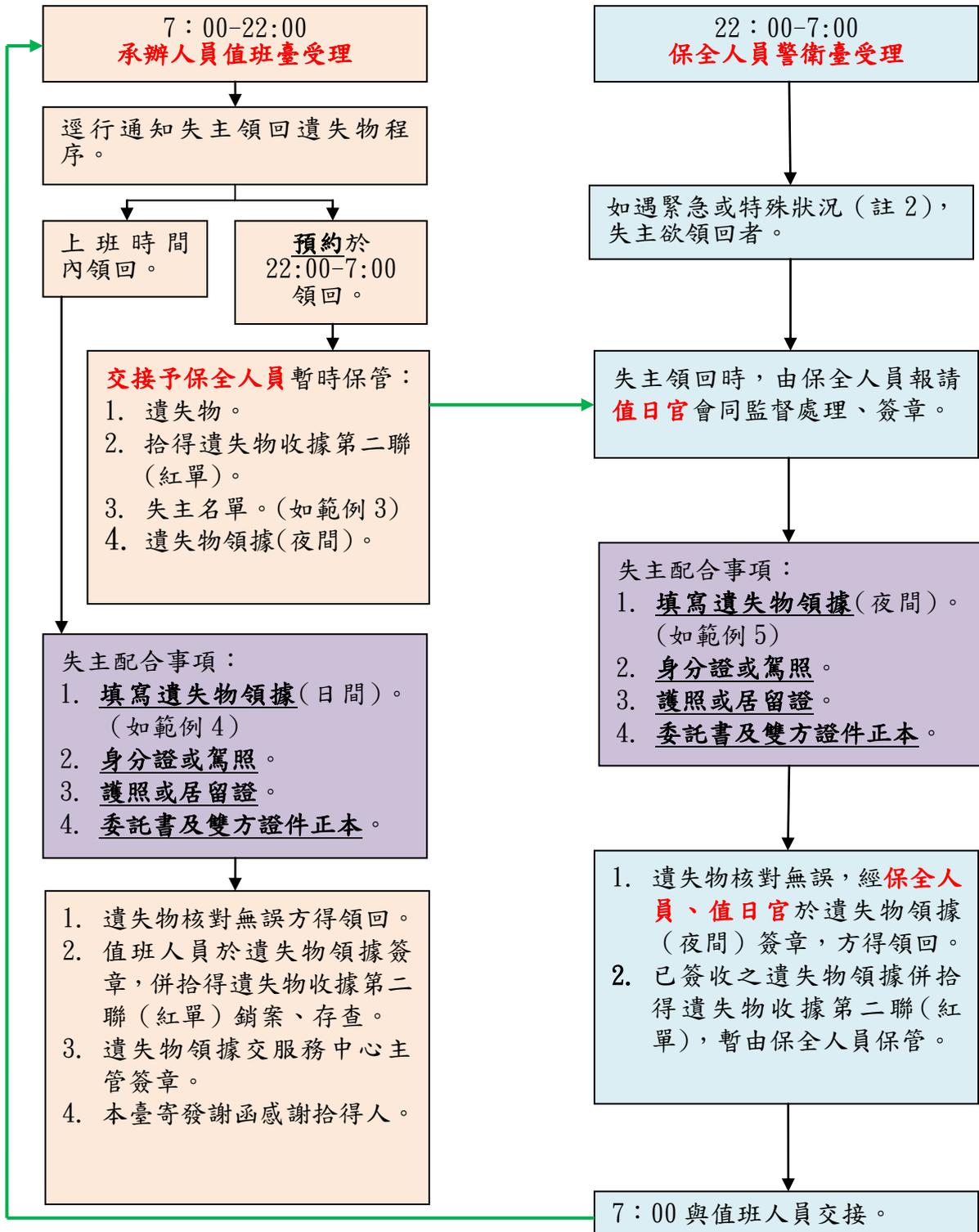
警廣服務中心拾得遺失物處理流程及 值日官配合事項



附件
2

備註：□ 值班人員權責應辦事項 □ 保全人員權責應辦事項

警廣服務中心領回遺失物處理流程及
值日官配合事項



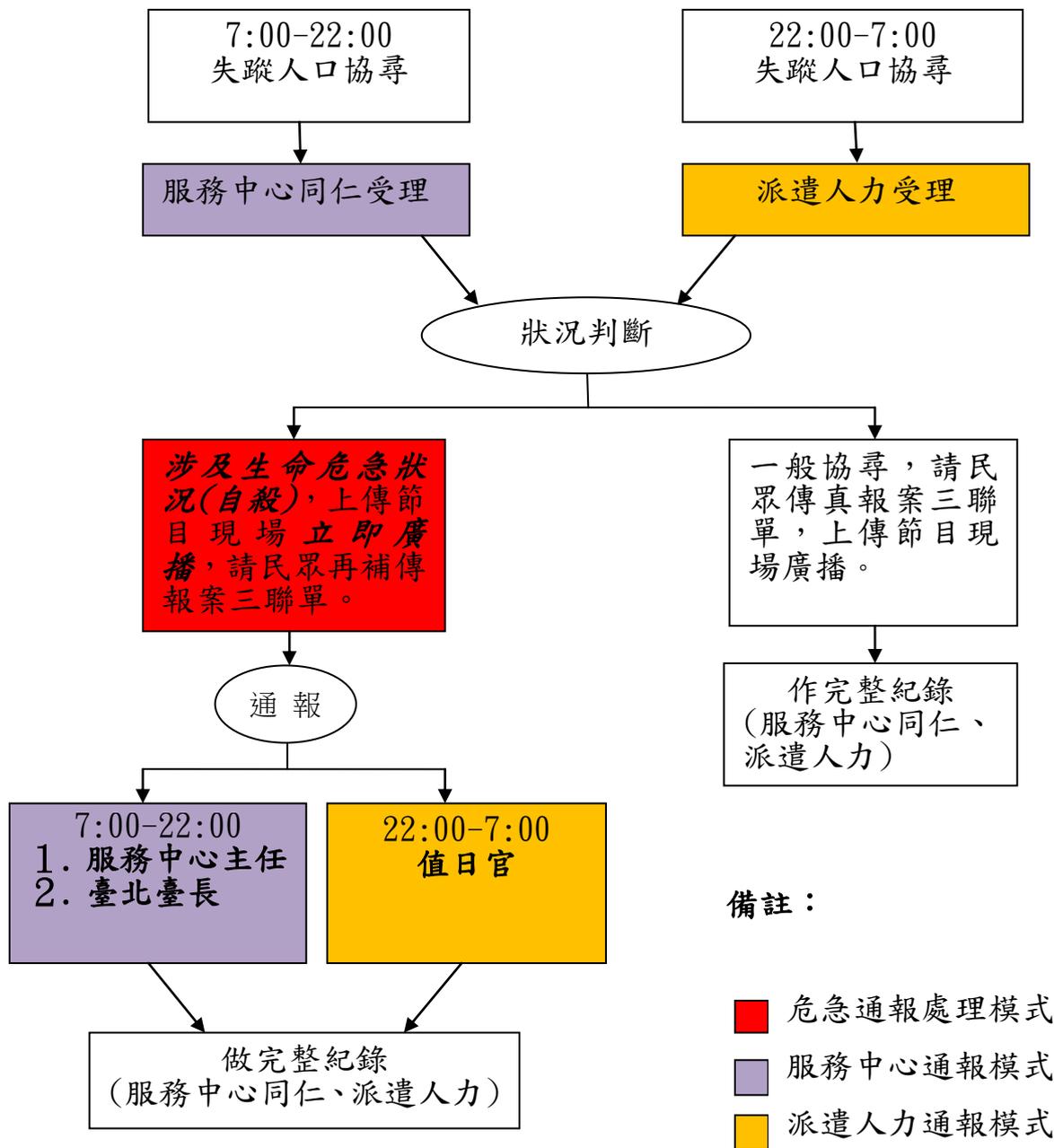
附件 3

備註：1. 失主配合事項 值班人員權責應辦事項 保全人員權責應辦事項

2. 緊急或特殊狀況係指涉及時效性(如即將離臺旅人之行動電話、行李、皮夾、護照、機票、證件；急症病患之證件、健保卡等)或貴重物品(新臺幣1萬元以上現金或等值鈔券、物品)。

警廣服務中心協尋失蹤人口作業流程

與值日官配合事項



通報聯繫資料如表列：

單位職稱	姓名	電話
服務中心主管	高嘉祺	0935572767
臺北臺臺長	黃虎台	0932142806
值日官		0912565757
服務中心通報傳真專線		(02)23757078

警廣 Q&A

行政類 (10 題)

Q1：請問警廣的核心價值與服務主軸？

A：核心價值：收聽警廣，掌握方向

服務主軸：治安順心、交通順暢、緊急救難順利、e 心服務。

Q2：請問警廣全國治安交通網的頻道？

A：FM104.9。

Q3：警廣除全國治安交通網外，還有哪些分臺？

A：臺北分臺、新竹分臺、臺中分臺、臺南分臺、高雄分臺、宜蘭分臺、花蓮分臺、臺東分臺等 8 個分臺。

Q4：請問警廣路況專線？

A：0800-000123。

Q5：請問警廣遺失物專線？

A：(02)2388-0066。

Q6：申請廣播協尋遺失物，除了打(02)2388—0066 電話外，還有哪些方式？

A：傳真(02)2375-7078 及警廣網路登記。

Q7：警廣服務中心的地址？

A：臺北市廣州街 17 號。

Q8：遺失物送交警廣服務中心的招領時間？

A：全天候 24 小時服務。

Q9：民眾領回遺失物的作業時間？

A：每天早上 7 點到晚上 10 點，或預約於夜間領回。

Q10：警廣英文縮寫 PBS 的意義為何？

A：Police Broadcasting Service

工務類 (2 題)

Q11：警廣某些地區收訊不良的原因？

A：1. 同頻干擾

2. 地形產生屏蔽效應

Q12：請問警廣的網址？

A：www.pbs.gov.tw

資訊類 (3 題)

Q13：我錯過精彩的節目單元，有沒有辦法再聽到？

A：警廣官網上方點選「原音重現」或是「影音專區」，就可以點選收聽囉！

Q14：我要到那裡下載警政服務 APP？

A：請至 Google Play 或 iTunes 的 APP Store 免費下載安裝「警政服務」App 程式。

Q15：收聽警廣除了收音機外，還有哪些方式？

A：(1)利用警廣網路，收聽網路廣播。

(2)利用智慧型手機，連結警政服務 APP 收聽。

內政部警政署警察廣播電臺入口網維護管理作業規範

- 一、為確保本臺入口網站內容之正確、完整及時效性，並確立維護分工之權責，特訂定本項原則。
- 二、本臺入口網站軟硬體設備維護管理由工務課組負責，網頁內容由各單位分工維護。
- 三、本臺入口網之資料維護人帳號新增、異動及權限設定，由工務課負責增修。
- 四、為確保網站資料安全，於每月要求資料維護人更換密碼一次。
- 五、本網站網頁內容建置應遵照下列規範：
 - (一)符合簡、淺、明確及流暢原則，並以符合民眾之需求為首要考量，優先規劃導入 web2.0 互動應用工具(如 Youtube, Fackbook, Plurk, Flickr, Blog 等)，擴大政府服務遞送及公共政策互動溝通之管道。
 - (二)網頁內容應力求充實豐富、資料應具完整性與正確性並呈現美觀整齊、活潑之畫面。
 - (三)任何檔案上傳前請先行掃毒，以維護網站主機之安全。
 - (四)機密性資料請勿上網。
 - (五)符合「個人資料保護法」規範個人資料之蒐集、處理及利用之規定。
 - (六)本網站不得有下列行為：
 1. 干擾或破壞網站上其它使用機關之硬軟體系統。
 2. 傳送威脅性、猥褻性、不友善性的資料及登載與本網站設立目的不符的資訊。
 3. 非經核准刊登具有商業性及營利性之資訊。
 4. 擅自載入、使用、複製非法軟體或侵犯智慧財產權之相關法律規定。
 5. 上網資訊內容汙衊他人及侵害他人權益及隱私。
 6. 利用、轉借或盜用他機關之帳號，來使用本網站資源。
 7. 使用網站資源散布電腦病毒、嘗試侵入未經授權電腦系統、干擾網站上其他機關使用者。
- 六、網頁維護及檢核：
 - (一)各資料維護人於入口網後台完成資料之發布後，應立即至前台檢視文字、圖片、連結等網頁內容及分類設定是否正確，如有錯誤或圖片顯示異常之情況，應立即修正。
 - (二)使用行政院研究發展考核委員會提供之 Freego 無障礙檢測軟體對本臺網站內容進行機器與人工檢測，以符合 A+標章規範，並針對缺失進行檢討與修正。
 - (三)為確保本臺入口網站內容之正確、完整及時效性，於每月由各單位專人定期檢視資料內容、連結及分類設定之正確性。發現不正確之網頁時，立即通知工務課予以更正以避免提供過期或錯誤資訊。
- 七、本網站各網頁資料內容由工務課定期進行資料備份及網站回復演練，以建立網站備份機制。
- 八、本網站應設置防火牆及不斷電系統等安全防護措施，並由工務課定期檢視防火牆各項防護紀錄，以維護網站整體安全。

內政部警政署警察廣播電臺 網頁定期更新與維護作業要點

- 一、為有效管理及維護本臺網頁資訊，並建立資料維護機制，以確保網站資料之正確性與時效性，特訂定「內政部警政署警察廣播電臺網頁定期更新與維護作業要點」（以下簡稱本要點）。
- 二、任務分配：成立本臺網站管理小組，由工務課課長擔任召集人，工務課資訊人員擔任小組成員，負責辦理網站相關事務、維護與定期更新工作。
- 三、本臺網站資料皆透過防火牆等設備之防護機制，以維護本臺網站資料之安全。
- 四、網站更新內容來源：
 - (一)承上級機關公文函示需公告於網站者。
 - (二)本臺發布新聞公告。
- 五、網頁定期更新作業，依更新時程，主要分為下列二種：
 - (一)每月定期檢視更新：
 1. 首頁主選單各大項下的內容。
 2. 網站導覽。
 3. 聯絡資訊(各地區臺地址、電話等聯絡資訊)。
 - (二)隨時檢視更新，須檢視項目如下：
 1. 焦點新聞(新聞課負責)。
 2. 活動訊息。
 3. 外部連結(上級機關網站超連結網址正確性)。
- 六、網站維護系統管理：
 - (一)基於系統管理及安全考量，本臺各單位分配一組帳號及密碼。
 - (二)為確保資料安全，請各單位更換密碼，其控管由各單位自行處理。
 - (三)網站管理人隨時監看本網站系統、並維護更新資料；對於具有威脅性、猥褻性、及其他內容不當之文字、圖片或影音資料，應立即予以刪除。
 - (四)網站管理人應注意刊登資訊是否違反個資法或智慧財產權，若發現違法內容應立即將其刪除。
 - (五)網頁內容應定期更新，並標示更新日期，具時效性者應及時更新。
 - (六)每日備份網頁資料及資料庫。
- 七、本要點如有未盡事宜，得隨時更新修正之。

102 年警廣跨域整合慈善資源創新加值服務一覽表(摘要)

日期	協辦單位	關懷對象	物資	參與人數
1/19 孩子,請讓我當你的家人	花蓮縣政府 花蓮縣議會 花蓮縣警察局 花蓮縣消防局 花蓮縣警察局 鐵路警察局	花蓮禪光育幼院	42吋液晶電視 腳踏車2台 32吋液晶電視 白米100包 禮券等等	250人
4/14 全國 兒童關懷日	國寶集團 如果兒童劇團 家樂福文教基金會 悅氏礦泉水	內政部北區兒童之家 台北市恩典之家寶 寶照護之家	嬰幼兒紙尿褲 學童文具禮品 兒童餐盒 PIZZA18個 礦泉水100瓶	125人
	如洲建設股份有限公司	新北市愛心育幼院	愛心禮物 PIZZA 礦泉水100瓶	77人
	新北市警察局騎警隊 漢若威馬術俱樂部 悅氏礦泉水 台灣麥當勞 向陽開發建設股份有限公司	新北市約納家園	麥當勞超值午餐 餐若威烤牛排 大餐 認識馬兒、騎乘 馬術表演欣賞 愛的禮物	66人
	悅氏礦泉水	新竹市仁愛社會福 利基金會	童書繪本 餐盒	58人
	信義鄉農會 悅氏礦泉水 嘉味軒牛奶太陽餅	內政部中區兒童之家	愛心禮物 廣播劇體驗課程	100人
	臺南市政府麻豆分局 紫隆宮菩薩功德管理委 員會 臺南市政府衛生局 臺南市極天宮性本善愛 心慈善會	臺南市天宮育幼院	白米150公斤 洗髮精1箱 礦泉水 餐盒	52人
	悅氏礦泉水 真漾樂坊 胖叔叔故事劇	高雄市紅十字會育 幼中心	圖書禮券 礦泉水 國樂表演 故事劇表演	97人
	悅氏礦泉水 臺東國際青年商會	臺東市救星教養院	愛的故事分享 礦泉水 廣播模擬體驗	60人
	花蓮市公所 花蓮縣長 民心社區發展協會	花蓮畢士大教養院	礦泉水6箱 魔術方塊50個 溜溜球50個 餅乾1箱 餐盒50盒 飲料4箱	180人
	悅氏礦泉水 宜蘭縣政府社會處	宜蘭幸夫愛兒園	二手書 礦泉水 廣播劇表演	90人

¹ 參與人數包含關對象與警廣家族志工

10/13 全國 重陽送暖 活動	新北市政府警察局三峽分局 警廣警友會等 白花油國際有限公司 京東科技有限公司 松山慈惠堂 順成蛋糕	臺北榮民之家	洗衣機 2 台 電風扇 20 台 衛生衣褲 835 套 白花油 1670 瓶 毛毯 37 件 餅乾 500 袋	411 人
	警廣警友會等 白花油國際有限公司 京東科技有限公司 松山慈惠堂 成家小館	臺北市愛愛院	衛生衣褲 212 套 白花油 424 瓶 毛毯 90 件 水餃 2,000 顆	70 人
	警廣聽眾 警廣警友會等 白花油國際有限公司	新竹市伯大尼老人 養護中心	衛生衣褲 46 套 白花油 92 瓶	54 人
	警廣警友會等 白花油國際有限公司 新東陽股份有限公司	衛生福利部彰化老 人養護中心	衛生衣褲 50 套 白花油 100 瓶	100 人
	麻豆分局 麻豆區公所 警廣警友會等 白花油國際有限公司 京東科技有限公司 松山慈惠堂 麻豆阿蘭碗粿	麻豆普門仁愛之家	衛生衣褲 60 套 白花油 120 瓶 毛毯 60 件 保溫杯 20 個	70 人
	警廣警友會等 白花油國際有限公司 京東科技有限公司 松山慈惠堂	高雄市仁愛之家椰 子園老人養護之家	衛生衣褲 50 套 白花油 100 瓶 毛毯 50 件	75 人
	警廣警友會等 白花油國際有限公司	宜蘭蘭陽仁愛之家	衛生衣褲 40 套 白花油 80 瓶	60 人
	白花油國際有限公司 金車飲料花蓮營業處興 霸五金行 臺灣電力公司花蓮營業 處	衛生福利部東區老 人之家	衛生衣褲 165 套 白花油 330 瓶 礦泉水 43 箱 不鏽鋼杯	130 人
	白花油國際有限公司 京東科技有限公司	臺東柏林老人養護 中心	衛生衣褲 165 套 白花油 330 瓶 保溫杯 30 個	63 人
11 月	台灣電力公司 花蓮縣政府原民處	原住民弱勢家庭	愛心再生電腦	80 人