

國營臺灣鐵路股份有限公司

115 年度全面提升服務品質執行計畫

115 年 3 月 2 日鐵企管字第 1150004403 號函核定
115 年 5 月 7 日鐵企工字第 1150014319 號函修正

壹、本計畫依據行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」及交通部 112 年 8 月 29 日交秘字第 1125012265 號函修正「交通部提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、推動期程：115 年 1 月 1 日起至 115 年 12 月 31 日止。

肆、實施對象：本公司營業處、北區營運處、中區營運處、南區營運處、東區營運處、數位發展處、資產開發處及附業營運處。

伍、計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 (一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的	1. 製作各申請書範本供民眾參考。	12 月 31 日	資產開發處	建置 SOP 作業流程，提升行政效率，以縮短民眾申辦時間。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	2. 建立民眾意見回應處理機制並檢討改善。	12月31日		
(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	1. 於窗口增設車站列車班次QRcode 以及加入會員連結之 QRcode。各項服務均做成 QRcode 掃描，增加服務便利性。	12月31日	四區營運處	1. 以多元方式提供列車資訊，供民眾掌握最新訊息。 2. 加速窗口服務旅客的時間並有效增進服務效率。
	2. 於車站週邊適當位置新增「旅遊資訊」。內容包含週邊景點介紹以及各景點交通接駁與轉乘方式(含公車班次、步行路線圖等)。	12月31日	四區營運處	1. 提高旅客查詢旅遊資訊便利性，強化車站與在地觀光的連結，促進地方觀光發展。 2. 提供旅客有關車站週遭各項資訊，降低同仁被旅客詢問之負擔。
	3. 於本公司網站建置相關服務資訊，客戶能即時上網取得資料，訊息不漏接。	12月31日	資產開發處	建置多元化資訊，供民眾掌握最新訊息。
(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	1. 利用在職訓練時機，增加服務禮儀課程，以建立良好之服務理念。	12月31日	附業營運處	以專業、親切的態度為旅客提供服務，有效提昇本公司形象並增裕營收。
	2. 每月 2 次派人至車站進行清潔督導及車站人員服裝儀容查核且每季應督導查核完成所屬車站。	12月31日	四區營運處	提升服務人員服務品質建立員工專業、親民之優質形象有效提昇本公司形象。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	3. 提高附屬商業設施的舒適度，汰換老舊設備。	12月31日	資產開發處	合宜改造服務場所，更新服務設施，期使洽公民眾感受舒適之服務環境。
(四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 各站含簡易站、招呼站車站公共廁所，經轄管環保局評鑑，須有90%以上的車站達到特優級。	12月31日	四區營運處	透過提升公廁設施和環境，提高旅客的舒適度和滿意度。
	2. 為充實同仁本職學能及加強服務經營理念，舉辦經常性的在職訓練及鼓勵同仁多利用數位學習課程及網際網路增加職能。	12月31日	資產開發處	1. 透過訓練使成員將學習變成習慣。 2. 利用網際網路的便利性與豐富性學習，讓同仁有更多的創新思維。
	3. 提供友善舒適工作環境讓員工快樂工作熱心服務。	12月31日	資產開發處 營業處 四區營運處	1. 打造快樂職場。 2. 降低員工身心壓力，提高對公司的認同。
	4. 經常收集協力廠商、旅客意見作為業務規劃及提升服務品質參考。	12月31日	營業處	不定期徵詢現行營運商對旅客需求之建議，納入未來規劃新觀光列車之參考依據，以期提高觀光列車服務品質，並貼近旅客需求。
(五) 資訊公開與流程透明、提升旅客便利性，旅客對服務資訊的理解與自助購票的便利	1. 建立申辦服務平台-車站服務台，整合所有服務項目（如身心障礙購票及乘車服務，通勤月票辦理、特殊專案退票、票務問題查詢…等），提供旅客查詢及服務功能。	12月31日	四區營運處	提升第一線面對民眾服務人員滿意度。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
性。	2. 推廣自動售票機，並提供良好界面有中、英、日語及多國語言版本，提供外籍旅客使用。	12月31日	營業處 四區營運處	提供旅客自助購票、車票列印、自助充值、車班查詢…等功能，減輕車站窗口壓力及旅客排隊等候時間。
	3. 數位螢幕輪播。	12月31日	四區營運處	利用車站內部顯示器輪播各項服務流程與常見規章摘要。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求				
(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	1. 依照服務特性經常辦理民眾座談會或地方說明會加強民眾溝通符合民眾需求。	12月31日	資產開發處	善用民間資源，參與公共服務，擴散政府服務訊息及功能。
	2. 廣邀業者參與公司新標的規劃，提供切合民眾服務。	12月31日	資產開發處	善用民間資源，參與公共服務，擴散政府服務訊息及功能。
(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	台鐵便當及文創商品業務利用銷售項目、消費金額等相關營業數據分析，瞭解民眾需求及趨勢，藉以適當的調整服務品項，以符合民眾需求。	12月31日	附業營運處	提供民眾多元管道得知相關訊息。
(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	每年定期辦理旅客、客戶滿意度調查，瞭解旅客、客戶對服務品質或設施之滿意度，以作為服務品質或設施改進參考。	12月31日	資產開發處 營業處 四區營運處	服務民眾，增加民眾對本公司服務好感度。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	旅客意見於旅客意見箱、站長信箱、公司信箱之建言及客服後送案件，於成案隔天後起算5個工作天內有效處理各項建議及陳情案。	12月31日	營業處 四區營運處	立即回應民眾意見，快速有效協助民眾解決問題。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度				
(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	所有招標資訊於官網同一網頁揭露。	12月31日	資產開發處	因應業務特性，縮短案件辦理時程。
(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	持續優化鐵道文創商品網路購物系統，改善網站介面、商品資訊與結帳流程，提供更清晰的選購指引與流暢的購物體驗，以提升整體服務品質與使用便利性。	12月31日	附業營運處	透過多元支付與超商取貨服務，以及強化會員經營與商品曝光，提升網站導流與購買轉換率，促進線上營運成長。
(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	持續推動停車場業者加入政府停車資訊整合平台、充電樁整合平台。	12月31日	資產開發處	充分服務民眾，增加民眾對本公司服務好感度。
(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提	1. 列車票訂便當及便當外送服務。	12月31日	附業營運處	便當可送達旅客乘坐列車指定座位或旅客指定之便當販售門市，以貼近民眾需求。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
升服務效能。	2. 便當門市自取。	12月31日	附業營運處	配合四代票務系統上線，提供民眾在本公司官網預訂便當自取時間及門市服務，方便用餐。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用				
(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	提供適性設施及服務並針對弱勢族群依法提供相關折扣。	12月31日	資產開發處	提供實質優惠，協助弱勢族群。
(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	提供線上訂退換票、訂便當及超商取票等遠距服務	12月31日	營業處	節能減碳及節省旅客往返時間
(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	1. 除提供電子領標外，亦提供現場紙本標單購買，提供多元服務。	12月31日	資產開發處	提供多樣服務，滿足民眾需求。
	2. 為顧及數位落差，提供民眾個案專線服務電話或可就近至各服務站諮詢租賃等相關事宜。	12月31日	資產開發處	1. 就近提供服務，滿足民眾需求。 2. 資訊公開透明，以杜絕弊端。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
(四) 運用車站閒置及可利用空間結合社區及民間資源活化利用，推動車站結合地方創生。	<ol style="list-style-type: none"> 商業市集活動。 提供場地辦理活動（例如：公益、藝文活動）。 配合政府單位觀光行銷的相關活動。 提供公眾參與交流空間。 車站環境維護及巡守。 展示(如公益展示、地方商品展示)。 其他經各區營運處地方創生審議委員會審核同意之內容。 	12月31日	營業處 四區營運處	有效利用車站空間，促進車站與地方連結，提升車站及周邊地區活力。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新				
(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	設置政府資訊公開專區，公開政府相關資訊。	12月31日	數位發展處	讓民眾了解政府相關施政作為
(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	開發或大型招商案件於規劃階段召開說明會等與在地民眾及業者溝通，作為規劃參考。	12月31日	資產開發處	了解民眾需求，前瞻規劃服務策略以提升業務績效。
(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	1. 經辦資產活化業務，常主動與公司內相關單位縱橫密切連繫溝通，商討研議可行方案，報核實行。	12月31日	資產開發處	提升行政效率，取得最適可行方案。
	2. 積極辦理民眾之申請和意見，遇涉及公司內其他單位業務，應主動聯繫協調後再回復民眾。	12月31日	資產開發處	一站式滿足民眾之需求，減少多方往來詢問回復作業時間。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	3. 四區營運處不定期抽查服儀，營業處定期抽查四區營運處服務方式。	12月31日	營業處	抽查結果如有不合格項目，通知所屬營運處加強教育訓練，以提升服務品質。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 (一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 導入AI客服減少民眾等候時間，提升旅客回復率。	12月31日	營業處	降低客訴比率，提升服務品質。
	2. 配合淨零十二項關鍵戰略七、運具電動化及無碳化策略內涵，責請停車場業者於停車場域中增設汽車充電樁。	12月31日	資產開發處	透過於停車場域增設汽車充電樁，改善電動車使用環境，增加民眾使用電動車之意願。
(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	1. 訂定各類標準作業程序、緊急事故處理作業辦法及常見問題資料庫。	12月31日	資產開發處	提升行政效率，減少雙方一來一往詢問回復作業時間。
	2. 督導同仁熟悉 SOP 及各項經辦業務，提高同仁的應變能力。	12月31日	資產開發處	提高服務效能。
(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	與民間文創業者合作，開發具有特色之各項鐵道商品，並配合各項活動舉辦時機，參與設置專櫃銷售。	12月31日	附業營運處	提供多元化、多品項之文創商品，以塑造鐵路愛好者，進而支持臺鐵。
(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	1. 適時檢討客貨運費及營運設施，反映經營成本合理性。	12月31日	營業處	健全鐵路財務，提升服務品質及確保永續經營。
	2. 簡化各項申辦案件檢討作業流程、辦理時限、申請書表等建立標準。	12月31日	資產開發處	節省不必要支出及提供民眾所需服務。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
七、提升列車服務 2.0 (一) 乘客服務精進	1. 建立列車人員通報支援機制	12月31日	四區營運處 營業處 附業營運處	改善旅客乘車環境，提升整體服務品質。
	2. 提升騰雲座艙清潔	12月31日	四區營運處 營業處 附業營運處	改善旅客乘車環境，提升整體服務品質。
	3. 增加列車長巡車次數	12月31日	四區營運處	改善旅客乘車環境，提升整體服務品質。
	4. 要求廠商教育訓練、強化清潔人員服務態度	12月31日	營業處	改善旅客乘車環境，提升整體服務品質。
(二) 車勤服務品質提升	邀請專業人士舉辦在職訓練	12月31日	附業營運處	1. 加強車勤服務員專業服務職能。 2. 培養正確服務態度與應對技巧。 3. 增益車勤服務人員美姿美儀以提升服務品質。
八、車站服務 2.0 (一) 站場環境及設備	1. 廁所設備更新	12月31日	四區營運處	1. 提升整體環境品質。 2. 增進使用者舒適度。 3. 增強民眾滿意度與信賴感。
	2. 站場多國文字顯示	12月31日	四區營運處	1. 提升國際旅客友善度。 2. 強化資訊可及性與清晰度。 3. 降低迷失與誤判風險。 4. 提升旅運順暢度。 5. 減輕服務人員負擔。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	3. 指標系統優化	12月31日	四區營運處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升指標系統一致性。 2. 強化旅客辨識效率。 3. 降低動線混淆情形。 4. 提升通行順暢度。 5. 減少旅客服務需求。 6. 提升整體服務品質與形象。
	4. 站體設施簡易美化	12月31日	四區營運處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升車站整體形象。 2. 優化環境品質。 3. 增進旅客使用體驗。
	5. 智慧能源管理	12月31日	四區營運處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升能源使用透明度。 2. 達成節能減碳目標。 3. 提升設備管理效率。
	6. 照明設備更新	12月31日	四區營運處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升整體照明品質。 2. 降低能源消耗與營運成本。 3. 強化公共安全性。 4. 提升旅客使用舒適度。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	7. 電子看板及公布欄	12月31日	四區營運處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升資訊正確性與即時性。 2. 提升閱讀與辨識效。 3. 維持公布欄整潔有序。 4. 降低旅客混淆與誤解。
	8. 地方創生	12月31日	四區營運處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 活化閒置空間資源。 2. 促進地方文化保存與發展。 3. 帶動觀光與人潮導入。 4. 提升車站公共服務價值。
	9. 建置 AI 翻譯系統	12月31日	營業處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升外籍旅客服務品質。 2. 強化現場人員應對能力。 3. 提升服務效率與滿意度。 4. 促進多元文化友善環境。
	10. 車站清潔品質提升措施 無應辦事項	12月31日	四區營運處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升即時應變能力。 2. 提升車站清潔與維護品質。 3. 改善旅客體驗與滿意度。 4. 建立良性回饋機制。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	11. 列車暨站務資訊顯示系統更新	12月31日	營業處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升資訊即時性與準確度。 2. 改善候車旅客體驗。 3. 提升營運效率與服務品質。 4. 降低設備故障影響。
	12. 自動閘門更新	12月31日	營業處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升驗票效率與通行速度。 2. 更新老舊設備保障穩定性。 3. 強化旅客使用便利性。 4. 提升整體車站服務品質。
(二)人員形象及服務	1. 員工基本儀態規範	12月31日	四區營運處 營業處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化公司專業形象。 2. 建立標準化管理機制。 3. 營造整體服務環境一致性。
	2. 服務臺、售票口服儀及服務態度提升	12月31日	四區營運處 營業處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升旅客服務品質。 2. 減少服務失誤與投訴率。
(三)示範站及考核機制	1. 由各營運處各提一站做為示範站	12月31日	四區營運處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立示範效應。 2. 累積可複製經驗與模式。 3. 促進跨站交流與學習。
	2. 心站獎(神秘客)評比	12月31日	營業處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升員工服務專業性。 2. 強化內部管理與監督能力。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	3. 落實巡檢輔導	12月31日	四區營運處 營業處	1. 維持員工專業形象。 2. 提升服務一致性。 3. 強化即時管理與改善效果。
	4. 獎懲激勵機制	12月31日	四區營運處 營業處	1. 提升員工自主管理意識。 2. 激勵優異表現。 3. 減少違規行為。

陸、實施步驟：

由本公司各實施要項承辦單位負責推動及執行，並主動公開於網站及服務場所。

柒、績效評估：

- 一、配合「交通部服務獎」評獎作業，推薦執行計畫成果績效優良對象，參加「交通部服務獎」評獎。
- 二、為落實服務績效評估，本公司於執行計畫期間，除配合交通部至各實施對象實地查證外，應成立不定期考核小組，加強督導辦理提升服務品質之成效，並隨時輔導改進各實施對象平時服務品質考核，針對缺失隨時督導改進，並作為年度服務績效考核之評審依據。
- 三、各實施對象應自行成立提升服務品質工作小組，稽核所屬單位，並依據執行計畫切實執行並針對缺失隨時輔導改進。

捌、獎勵方式：

- 一、考核小組依據各考核委員評定分數綜合評等，年度考核成績分優、甲、乙、丙、丁等五級，考核分數達九十分以上者為優等；

八十分以上未滿九十分者為甲等；七十分以上未滿八十分者為乙等；六十分以上未滿七十分者為丙等；未滿六十分者為丁等。俟當年度考核小組考核後，將考核成績優等者至多取前 3 名並考量其個別貢獻度、實施對象之獎度標準、查核小組成員之敘獎之平衡性等，由企劃處核實辦理相關人員之獎懲。

二、獎懲標準如下：

- (一) 年度考核成績列優等者，主辦人員及主管最高得記功一次（主辦人員至多 2 名；主管至多 2 名）另頒發獎牌 1 面及團體獎金、等值獎勵或足以表示肯認之各類獎勵品，其額度上限訂為新臺幣 50,000 元（獎勵品包含獎座、獎盃、獎牌、錦旗等）。
- (二) 年度考核成績列甲等者，主辦人員及主管最高得記嘉獎二次（主辦人員至多 2 名；主管至多 2 名）另頒發獎牌 1 面及團體獎金、等值獎勵或足以表示肯認之各類獎勵品，其額度上限訂為新臺幣 40,000 元（獎勵品包含獎座、獎盃、獎牌、錦旗等）。
- (三) 年度考核成績列乙等者，不予獎勵；連續 3 年乙等者，視同當年度考列丙等。
- (四) 年度考核成績列丙等者，主辦人員及主管最高得記申誡一次，該單位並應提出檢討報告。連續 2 年丙等者，視同當年度考列丁等。
- (五) 年度考核成績列丁等者，主辦人員及主管最高得記過一次，該單位並應提出檢討報告。
- (六) 本項所需經費，團體獎金由獲獎單位「用人費用-激勵獎金」項下支應，若獲獎單位未編列「用人費用-激勵獎金」則請另案簽辦；獎牌部分則由企劃處辦理。

玖、經費：

各實施對象於年度預算內之相關會計科目項下勻支。

拾、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充。