

交通部臺灣路管理局

107 年度提升服務品質績效報告

壹、整體執行績效：

本局依據交通部函頒「交通部提升服務品質實施計畫」，就為民服務特性資源、環境、特殊做法，研訂本局「全面提升服務品質執行計畫」，由局內各單位、直屬機構、分支機構及車站等辦理。各單位皆秉持「新臺鐵、心服務」之服務信念，堅持「安全、準確、服務」三大理念，持續推動提升民眾滿意服務，型塑專業、便民、高效率的鐵路運輸服務形象，並促使資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權，俾整合服務、統合運用資源，開發創新服務措施。執行績效分述如下：

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正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。

1. 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
2. 本局商標授權、代銷商品之申請文件與流程等資訊及文件均已公告於本局網站，並依實際情形即時更新內容，以應民眾查詢。
3. 為順利執行「臺鐵整體購置及汰換車輛計畫」，避免遭受廠商等外力不當干擾及發生違失情事，期透過建置複合式之防貪機制，達成提升採購品質及促進行政透明之目標，落實人民對廉能政府的期待，爰規劃辦理廉政平臺系列活動，業業召開 12 次定期聯繫會議，以共同研商討論解決爭議問題；辦理

評選委員廉政訪查計 63 人次，以促使公正評選擇選優質履約廠商；建立得標商直接聯繫窗口，以避免中間媒介不當抽佣等情；重申得標商恪遵廉政規範，以提升機關廉潔形象；建置行政透明專區，以加強外部監督力量；託播廉政平臺短片，以宣達機關公開透明理念；行銷廉政平臺成立，以爭取外界支持信賴。

4. 各供應廠均確實依據「本局供應廠驗收標準作業程序」辦理各項檢驗與驗收作業，妥善管理履約程序及溝通聯繫，縮短驗收時程，以避免影響廠商權益。
5. 遇有履約爭議時，依法令及契約規定依限回應問題，重視案件之處理效率及正確性。
6. 定期檢討服務項目及流程，加強服務人員在職訓練，培塑專業優質人員，充實員工知能及加強服務經營理念，提升服務形象及提供民眾洽公便利性，並針對民眾反饋建議項目進行檢討改善。
7. 完成環島路網 239 站電子票證建置服務，除節省旅客購票時間，亦加速進出站速度，同時結合公路總局提供旅客於本局全線 32 站（東線 6 站、西線 26 站）轉乘客運或公車優惠措施，達到減能減碳之效。因具有便利性，目前每日使用電子票證搭乘旅次已達 40 萬人次。未來將配合第 4 代票務系統上線，規劃將定期票結合電子票證，增加電子票證服務範圍。

(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. 採購案件之招標、決標情形均登載於政府電子採購網以便利

民眾或廠商查詢。

2. 配合政風室廉政平台作業，在不違反法令規定之前提下，提供各購車案之辦理情形。
 3. 資訊透明化，主動將各項作業規定、標準作業程序、招標作業等資訊，透過網路公告周知，滿足廠商知的權益。
 4. 本局自 100 年推出會員消費積點紅利及媒合訂票機制，至 107 年底會員數已達 27 萬 914 人，利用媒合機制媒合成功有 9 萬 2,846 筆，委託媒合成功率達 23.1%。
 5. 辦理員工在職訓練，促進同仁彼此之間業務之相互了解，以利強化同仁之間聯繫及對業務多角化知能；並提升服務品質，縮短民眾洽公等待時間。
 6. 考量民眾洽公之便利性及縮短案件處理時效，適時適性更新服務作業便捷及設施。
 7. 於案件處理之進程主動和申辦人以電話、電子郵件告知並於案件完成時主動通知，目前這項作業各承辦人積極確實得以落實服務品質全面提昇。
 8. 藉由各承辦人案例分享經驗，以充實彼此服務之實務經驗及專業服務的提昇。計畫完成後之預期效益如下：
 - (1) 提升申辦民眾及承租人之服務品質，改善及更新作業流暢效率性。
 - (2) 提高員工主動積極工作態度，減少申訴案件，增加效率及收益。
 - (3) 建立員工服務專業親切具責任感之優質形象。
- (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. 為改善第一線服務人員服務態度，以全面提升服務品質，各運務段辦理「第一線服務人員講習班」，總計 120 人參訓。
 2. 為營造友善、便利之乘候車環境，擇定台北、板橋、桃園、中壢、台中、彰化、台南、高雄及屏東等 9 個重點車站服務台，於週六、日外籍移工聚集時段，提供諳印尼語或越南語之服務人員播音、諮詢引導等服務。
 3. 藉辦理人員訓練，宣導服務理念，培養辦理人員親切有禮之態度。
 4. 材料處及各供應廠已完成提供環境適宜之會客區域，便利廠商順利完成洽辦業務。
 5. 材料處及各供應廠提供 WiFi 免費無線上網服務，可供投標廠商於洽公或等候時可免費上網查詢資料。
 6. 考量民眾洽公之便利性及實用性，合適改造服務場所，更新服務設施，規劃改善辦公室各項設施；另大量佈置美麗盆景以綠化辦公室及四週環境，讓民眾以愉快心情洽公。
 7. 推行電話禮貌，並以專業、親切、負責任態度優質形象，提供廠商或民眾之業務諮詢。
 8. 為提供民眾舒適、親切之場所，除新購置舒適美觀座椅外，更依民眾之喜好提供茶包或咖啡等飲品，另高雄貨運服務所一樓門前已開放停車可供投標及洽公之客戶停放。
- (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. 為便利旅客通關進出站，本局已於全路 68 個車站共 409 道自

動驗票閘門安裝 QR code 感應裝置，即日起旅客持各大超商發售的車票，只要將 QR code 條碼對準自動驗票閘門上感應區，即可自由進出站，不需要再經由人工驗票。

2. 歡慶一年一度鐵路節，本局特推出 2 款照顧銀髮族的新特色便當--「南瓜松子蔬食便當」及「照燒雞丁便當」，6 月 6 日起於台北車站便當本舖 1~5 號店午、晚餐時段限量供應，讓外食族有更健康養生的新選擇。
3. 除於本局網站刊登廢料公開標售訊息及招標文件外，另提供廢料數位圖檔照片，方便有意投標者線上看貨，以增加廠商、自然人或團體參與本局廢料標購之便利性及興趣。
4. 於本局網站公布電子版廢料標售案投標文件，免費提供廠商自行下載，以節省投標廠商洽購標單時間及成本。
5. 確實了解及主動詢問潛在及現有承租廠商之需求，針對廠商需求或民眾陳情等，進行檢討改善服務流程，立即改進。

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. 為帶動地方發展及觀光，本局於 107 年 7 月 10 日啟用林榮新光站，該站因地處溪底隧道引道，成為花東地區唯一地下車站，並由民間捐資興建。
2. 九曲堂站後站新建工程於 107 年 10 月 9 日正式完工開放，除增設無障礙電梯一部外，並增設空橋一座，提供地區居民及旅客一個便捷無礙的乘車環境，活絡地區發展。
3. 為提供旅客各項服務，107 年度共計於 33 個車站設置自動存物箱、4 站 4 點旅遊服務櫃台、辦理 13 站設置旅遊服務中心

及持續辦理車站內各類商店出租。

4. 除委由專業設計廠商進行車站設計，於各階段審查時，會同本局各相關單位進行聯合審查，以整合使用單位需求調整設計，另亦會將旅客意見提供做參考。另為配合通用設計理念，除本局已成立通用設計委員會，廣納各界建議，亦依通用設計原則進行站場設計，以符各使用者需求。
5. 員訓中心「結訓座談會」共計辦理 83 班，了解學員需求及問題轉知各相關單位，即時處理改善。
6. 持續辦理車站內各類商店出租。
7. 除委由專業設計廠商進行車站設計，於各階段審查時，會同本局各相關單位進行聯合審查，以整合使用單位需求調整設計，另亦會將旅客意見提供做參考。另為配合通用設計理念，除本局已成立通用設計委員會，廣納各界建議，亦依通用設計原則進行站場設計，以符各使用者需求。
8. 不定期邀約或訪談現有或潛在廠商，檢討履約執行問題，解決困難，並對未來規劃之標的，提供意見，以切合市場需求
9. 增加與同業務屬性單位交流分享，辦理標竿學習，將新進設備及措施因地制宜，納入標租條件，合理充實提供更符合民眾需求之設施，如停車場悠遊卡付費設施、車牌辨識系統等。

(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。

1. 為順暢旅客投書管道，於車站設置站長信箱、網站設置「站長電子信箱」，並將服務電話及站長電子信箱在車站明顯位置公告。針對旅客投書案件，指定專人處理。
2. 107 年旅客持信用卡購票交易約 1,100 萬筆(其中車站窗口

610 萬筆、網路付款 450 萬筆、APP 付款 50 萬筆)。未來將配合第 4 代票務系統上線，規劃增加行動支付功能，便利旅客線上購票作業。

3. 「學員意見反應表」共計辦理 121 班，了解學員需求及問題轉知各相關單位，處理改善。
4. 提供業務專線供民眾提出建言使用，將民眾提出之需求做整理後，規劃合宜之標的及模式，提供民眾參考。

(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。

1. 為提供機關團體及公司行號旅遊之服務，開放民眾線上申請團體專開列車，提供民眾多元化的旅遊服務，107 年度計受理 634 團，21 萬 3,336 人次，營收計 7,355 萬 5,230 元。除提升國、內外遊客舒適、便利之旅，並擴展延伸遊憩動線及層面，推動鐵道旅遊新發展。
2. 為了解旅客對車站所提供旅運服務之滿意度，以及因應競爭日益激烈的運輸市場變化，爰以各站每季辦理旅客滿意度調查，藉由相關旅客滿意度分析做為服務改善之參考。
3. 製作問卷調查意見表，針對投標民眾調查後進行分析，定期檢討服務項目及流程，並立即改進。

(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

1. 針對新聞媒體及報章輿論，除主動為政策辯論護及更正不實內容外，更針對各項活動及業務新措施主動發布新聞，以達宣導及宣傳之效果。
2. 依據本局「處理人民陳情案件要點」規定辦理，針對民眾反映事項即時予以回應

3. 對於採購過程中廠商所提出之建言及建議，均審慎、周延評估其事由並迅速予以適當答復，重視廠商之意見與保障各商權益；並依據契約規定及公平合理原則盡力協調解決，以杜爭議。
4. 採購案件如有廠商提出釋疑或異議時，立即將相關文件轉請需求單位澄清或說明，即時處理廠商反映事項，並於答覆廠商函文郵寄前，先行傳真予該廠商，以減少廠商等候本局答覆之時間。
5. 於廢料得標廠商至供應廠廢料庫提貨時，除宣導廠內工作安全事項外，對於廠商提出之意見即時予以回應，以利提貨作業順暢。
6. 由電話或網站接受民眾抱怨並作訪談紀錄，依據本局「處理人民陳情案件要點」規定，立即處理，由專人立即處理，並將處理情形立即向民眾回報。
7. 收集業務相關之陳情案件作為範本，確實依據有關規定，謹慎、正確地處理問題，並製成電子檔，供同仁參閱。
8. 與承租廠商保持良好互動關係，並於租金繳納期限前主動通知提醒，避免承租廠商因租金滯納而遭罰違約金。
9. 閒置土地標租案件透過當地居民將資訊回饋，落實民眾參與及即使掌握時效。
10. 設置便民意見服務窗口聯絡電話，以便內部橫向聯繫，即時追蹤處理縮短民眾申辦各項案件。
11. 傾聽民眾(承租業者)聲音，主動邀約至所溝通協調或訪談，研議可行性化解困難。 預期效益如下：
 - (1)員工深具責任感之優質形象，提高服務品質。

(2)降低履約疑慮之執行困難，以收防範未然之效。

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。

1. 結合高雄地區軌道建設，本局特與高雄捷運公司合作推出「雙鐵一日券」，內含高捷一日票及臺鐵一日乘車券，優惠價只要125元，旅客持票可在一日內於高捷營運範圍及臺鐵新左營至鳳山站間任意搭乘。
2. 於本局各大站設立臺鐵便當本舖，以服務旅客用餐。
3. 採區域分工，同一窗口可受理該區域各項標的標租及場地出借作業。適時調整同仁業務，增加工作豐富化，讓同仁對每項業務均能熟悉辦理。

(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。

1. 列車時刻查詢系統使用者介面調整與優化，提供外國語言查詢服務(英文、日文)，本局官方網頁每日平均點閱數約435萬，今(107)年單日最大點閱數約610萬，目前為政府類網站點閱數統計排名第三名。
2. 持續簡化各項內部行政作業及申訴案件，以達成提升效率與便民服務。
3. 於本局網站建置「臺鐵整體購置及汰換車輛計畫」(購車案)行政透明專區，包括購車案計畫期程、願景效益、採購資訊及廉政平臺等資訊。
4. 107年政風室將相關案例製作發行廉政快報，函發與所屬各

單位，並發布於臺鐵局官網「廉政專區」。另針對法務部廉政署「因為廉政，減少民怨，增加公益」系列專欄，撰寫「臺鐵票務心服務，樂遊花東真幸福」，及依據 106 年專案稽核成果撰寫「嚴守昇降設備品質，營造優質旅運體驗」等稿件，投稿「法務通訊」，其中「臺鐵票務心服務，樂遊花東真幸福」並獲刊於法務通訊第 2912 期，利用相關媒體管道加強廉政宣導效能，增進本局廉潔形象。

5. 本局財物、工程及勞務採購案於招標公告內明示可電子領標或郵寄、現場領標，並持續推廣投標廠商至政府電子採購網電子領標，以節省投標廠商作業時間。現以劃撥、郵寄方式領標者已逐年減少。
6. 本局廢料標售資訊除公告於政府電子採購網外，亦公開於本局全球資訊網之最新訊息/招標資訊項下，且公布電子版廢料標售案投標文件免費提供廠商自行下載，除確保標售資訊公開透明外，亦可節省投標廠商洽購標單時間及成本。
7. 於官網公告各項標租資訊並提供相關申請表件下載，鼓勵並指導投標廠商利用電子領標。
8. 簡化繁複手續以達便民及節能減碳為原則，利用各項資源以達業務行銷擴展。
9. 利用政府機關線上申辦整合系統，提供跨平台多元服務以節省民眾申辦流程。
10. 善用各項資源推廣業務，擴展行銷轄區增加收益。預期效益如下：
 - (1) 善用公共資源服務傳達資訊，減少民眾往返洽公時間，以提昇本局企業形象。
 - (2) 提供招租訊息傳達高知名度的在地美食文化，以增進邊際效

益及增加貨所盈收。

(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。

1. 為落實執行「政府資訊公開法」應主動公開事項，各網頁建置站設置「政府資訊公開專區」供民眾閱覽。
2. 辦理會勘時邀請相關機關單位，廣納多方的意見及資源。

(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。

1. 配合「花東鐵路整體服務效能提升計畫」，花蓮站新建跨站式站體於 10 月 3 日啟用，候車空間擴增為現有的 6.5 倍，升降式電梯新設 6 座、電扶梯由 6 座增至 13 座，將可滿足每日 5 萬人次的旅運需求，並新建了連接東、西站的自由通道，可俯瞰股道欣賞列車進出及飛機起降。另車站售票窗口移設至三樓大廳，並且以進出站分流的方式提供服務，旅客可從三樓剪票口進站，到站的旅客走地下道出站，除了藉此紓解花蓮站的人潮，亦可提供更完善的服務。
2. 為增進旅客搭乘列車用餐更便捷的服務，旅客可於最遲乘車前一日上午 9 時至下午 5 時電話預訂便當服務(02-24553996)，屆時將會有服務人員將便當送給旅客座位。另自 105 年 5 月 10 日起亦有提供「網路訂票預訂便當」服務，旅客可於網路訂票系統訂票成功後，可同時預訂台鐵便當，目前共計 50 個班次，開放預訂便當種類計有 80 元排骨便當或素食便當等 2 款。107 年度網路訂票預訂便當數量共計 7 萬 7,336 個。
3. 配合政府政策，活化公有資產；

利用廣告或電子看板推廣業務及行銷轄區資源，在官網提供最新及各項作業規定、招標作業等資訊，並即時提供案件處理最新進度。

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。

1. 配合 107 年 10 月 12 日列車時刻調整，分別印製冊本式時刻表 18 萬 4 千本、摺頁式時刻表 2 萬張，分置各車站，供旅客免費索取。
2. 為推動通用設計，本局已於 101 年成立通用設計委員會，除每年持續召開會議，另已先行完成本局「鐵路車站及轉乘設施通用設計規範（草案）」，並持續滾動檢討。
3. 對特殊或公益族群，擬定不同的契約條款，配合政府政策給予適當之協助(如依規定提供及管理停車場身障或女性停車位)。

(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。

1. 配合政府 0206 花蓮大地震災後重建，便利地方觀光業者行銷攬客重拾信心，自 107 年 3 月 1 日起至 6 月 29 日止，首度加開普悠瑪團體列車，以實際行動為花蓮地方觀光產業注入新機，預計共可提供 8 萬餘個北花座位，充分協助在地觀光產業走出震災陰霾，重回榮景。
2. 為回饋旅客搭乘大眾運輸，共同為環保盡份心力，本局精心製作「鐵公路轉乘優惠紀念卡」電子票證，自 107 年 2 月 9 日起於宜蘭、羅東、新城、花蓮、玉里、臺東等 6 站贈送，

旅客只要持當日且票面到達站須為上述 6 站之單張滿 200 元以上臺鐵局乘車票(不包含團體票、TR-PASS、聯運票、定期票及電子票證)，即可於宜蘭、羅東、新城、花蓮、玉里、臺東站憑車票兌換 1 張(隨機贈送)。

3. 配合地方政府政策，提供相關便民服務。貨運服務於全省北、中、南、東均設有服務所、站，就近提供服務。

(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. 設置客服電話 0800-765-888，並於各站之網頁及車站站長信箱外張貼訊息，方便旅客或其他機關洽辦業務。
2. 自 105 年 5 月 10 日起推出「網路訂票系統」訂票成功後，即可同時或於付款取票前預訂臺鐵便當，深受旅客歡迎。
3. 機關特色宣導：結合節慶活動時人潮聚集之車站等機關特色活動所帶來之媒體曝光度，自 106 年 11 月起至 107 年 9 月間，規劃北、中、南、東區之系列宣導共計 11 場，以有獎徵答及闖關遊戲活動等活動，與民眾進行互動，宣揚反貪倡廉資訊，提高本局之廉潔形象，參與人數共計 1,000 餘人。
4. 深耕扎根宣導：自 106 年 3 月至 8 月，總計辦理校園廉政宣導活動 11 場，藉由創意活潑的活動向學生進行互動式宣導，推廣校園反貪意識，使廉政觀念深耕、扎根於兒童與青少年心中，參與師生人數約計 800 餘人，有效增進學童廉政品德教育，深化培養法治觀念。
5. 對於不便以電子領標之廠商，亦提供現場領標或郵購領標之服務。
6. 標租案件除政府電子採購網公告，於官網提供電子領標外，

- 亦提供現場紙本標單購買，提供多元服務。
7. 配合推動電子領標作業，輔導廠商參閱本局停車場及房地標租案內容，及協助欲投標廠商使用電子領標，給予廠商更多元資訊。
 8. 為增進全民資訊公平縮短數位落差，以提昇全民資訊素質、資訊人權為目標。
 9. 資訊公平公開的服務平台，縮短作業流程及節省民眾申辦之效益。
 10. 各項標租案件依規定上傳政府採購網供民眾查詢，相關作業流程規範公開於本局網站。預期效益如下：
 - (1) 持續辦理推動電子領標作業，使其政府資訊與民眾接軌，提昇服務品質增加整體競爭力。
 - (2) 落實資訊多元服務及維護民眾近用資訊的權利，進而增加貨所盈收。

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。

1. 各車站於站區公告「車站旅運服務規約、為民服務白皮書、旅客投訴處理程序表、旅客服務標準 SOP 申辦案件流程」。
2. 鐵路商品相關販售資訊均即時公告與更新於本所台鐵夢工場官網及臉書粉絲團，以利民眾查詢購買。
3. 餐旅服務總所 107 年度賡續受理各地方政府申請於本局車站空間設置旅遊服務中心，提供旅客相關旅遊資訊。
4. 配合「臺鐵整體購置及汰換車輛計畫」(購車案)，於本局網

站建置行政透明專區，公開本計畫相關採購資訊，包括購車案計畫期程、願景效益、採購資訊、聯繫會議及廉政平臺辦理情形之資訊。

5. 本局「鐵路建設作業程序」PDF 檔登錄於本局官方網站供民眾閱覽及下載。
6. 公開員訓中心基本資料並即時更新內容。
7. 提供 107 年度訓練計畫及訓練相關法規。訓練計畫資料更新有 2 次。
8. 所有標租案皆於行政院公共工程委員會網站及官網站公開所有標租資訊，並於官網公開各項申請及出租資訊與標準作業程序。
9. 本年度配合推動電子領標作業，有效改善以往僅能現場領取投標文件之不便缺失。

(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。

1. 於本局全球資訊網設置「首長信箱」、「網路投票」旅客滿意度調查等多元化公眾參與管道。
2. 107 年度鐵路商品新品、臺鐵創意便當及兩天一夜(含以上)郵輪式列車等活動均善用媒體宣傳，計發布新聞稿 15 件、召開記者會 1 場。
3. 加強宣導貨運服務總所業務使民眾了解後可提出自己的需求，平時收集民眾意見及需求做為決策參考。

(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. 採全面品質管理主動檢討，藉由法令與流程檢討再造、引進民間資源，妥善規劃創新的服務措施以提升服務品質。
2. 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。
3. 107 年度餐旅服務總所持續辦理與稽核廠商以商品內印製 QRcode 碼方式取代商品授權標籤，以簡化流程。
4. 107 年度辦理內部稽核，針對本局商標授權及代銷商品作業程序進行檢討改進並製作「交通部臺灣鐵路管理局代銷商品申請資料檢核表」。
5. 不定期檢討各項業務規定，合理整併作業流程，節省行政作業時間，以提升服務品質。
6. 簡化租約陳報備查等公文程序，改以上傳總所內雲端硬碟，以達公文減量、利於資料庫管理。
7. 建構友善安全資訊開放環境，強化溝通交流管道，便利共享應用創新服務。
8. 招租案件均以電子領標，以利投標人瞭解最新進程；化繁為簡行政作業，聚焦核心業務。
9. 採全面品質服務主動檢討並引進多方面創新措施，體現更好之服務品質。預期效益如下：
 - (1) 資訊透明化，挹注創新服務措施與貼近民眾，以收杜絕弊端之效。
 - (2) 內部機關行政作業，積極檢討不必要審核，節省公帑發揮行政效率。

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. 本局依親子車輛改造進度、旅客使用情形與建議，自 10 月 12 日起調整西線班次、增加東線及跨線親子車廂班次，調整後，週一至週四每日平均開行 8 列次，週五、六、日每日平均開行 14 列次，未來將持續依親子車廂改造進度調整及增加開行班次，滿足親子旅客與大眾乘車需求，希建置符合親子期待之車廂，以提升親子旅遊之舒適度。
2. 不定期對承商或潛在廠商進行訪談，以了解廠商需求並規劃服務策略；主動於定期巡查租賃標的物之過程中發掘應注意或改善事項，立即檢討改進。
3. 利用現有資源創造更多創新且有效率之服務，期以活化資產之運用。
4. 主動清查轄區閒置房地發掘議題，並整合配置促成多元標租案，以達成有效的土地再利用。
5. 透過學習檢討各項服務措施，並將流程調整改造規劃有效資源之服務品質。預期效益如下：
 - (1) 將轄內週邊閒置房地整合以提供民眾多樣選擇，不斷研議措施以效提昇服務品質。
 - (2) 員工積極充實內部機關行政作業方式，期以創造新思維促進行政效率。

(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. 推出「網路訂票預訂便當」服務，旅客於「網路訂票系統」

訂票成功後，即可同時或於付款取票前預訂台鐵便當，深受旅客歡迎。

2. 鐵路商品相關販售資訊皆不定期公告與更新於餐旅服務總所臺鐵夢工場網站及臉書粉絲團，以利民眾查詢購買。
3. 訂定各類標準作業程序及緊急事故處理作業辦法，督促同仁熟悉各項經辦業務，提高同仁的應變能力。

(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。

1. 本局、鐵警局及中華電信多方分析異常訂票資訊產生之原因，發現 IOS 系統內有一民間版 APP 訂票程式「台鐵訂票機」，涉有以虛擬身分證號(A100000001) 於 106 年 1 月至 107 年 7 月期間產生約 5 萬筆、IP 筆數 3 千餘組之異常訂票資訊，讓使用者間接蒙受不白之冤，本局除依違反商標法、刑法妨害電腦使用、偽造文書罪函送地檢署偵辦，並持續進行「淨網專案」行動，防止各類犯罪狀況發生，以保障民眾使用大眾運輸系統之權益。
2. 為創新服務，突破新亮點，特別租用四台 Pepper 智能機器人分別放置於臺北、臺中、高雄及花蓮 4 站，並於 107 年 6 月 8 日正式啟用。機器人每日服務時間為上午 9 時至下午 6 時，主要放置處所為各站服務台前、候車大廳或剪收票口等，服務項目除了可以迎賓招呼 and 旅客互動玩遊戲外，更提供如業務解說、導覽服務及商品介紹等實質服務，希望藉由機器人可愛、活潑的服務，帶給旅客不一樣的全新搭車感受。
3. 107 年度配合各項節慶與活動推出各類文創商品，如：新款限量鋼筆、餐旅熊絨毛娃娃、鐵道之旅月曆等。

4. 與其他機關、地方政府相互合作，妥善處理公共問題。尋找具有知名度及績效良好之優良廠商參與投標，藉以穩定業績成長並提升服務品質。

(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. 便利高屏兩鐵雙向轉乘，縮短新左營－屏東間行車時間，每日增開新左營－屏東間 16 班區間快車，行車時間約 32 分鐘（停靠高雄、鳳山及九曲堂等站），並以優化改造車廂，優先投入行駛，高鐵左營站 29 班到開之直達車皆可於 15 分鐘內與臺鐵相互轉乘。
2. 本所 107 年度賡續受理各地方政府申請於本局車站空間設置旅遊服務中心，提供旅客相關旅遊資訊。
3. 新增電信業者共構承租本局沿線房屋及土地設置行動電話基地台，有效提升宜花東鐵路沿線通訊品質。

貳、參加服務品質獎概況

107 年度交通部服務獎，本局由臺中及新左營站代表參評，經考核委員分別於 107 年 11 月 14 日及 11 月 28 日至站實地考評後，由新左營站榮獲「交通部服務獎－整體服務機關」殊榮，並獲代表交通部參加第 2 屆行政院「政府服務獎」。