

# 高雄市政府財政局動產質借所

## 115年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

行政院函頒「政府服務躍升方案」及國發會「政府服務獎評獎實施計畫」與「高雄市政府提升服務實施計畫」研訂。

### 貳、計畫目標

提升政府行政效能，增進政府整體服務品質，提供符合民眾需求的創新服務。落實良善治理、維護社會公義。

參、實施對象：本所全體員工。

### 肆、計畫內容

實施要項		實施（參考）方法
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據「政府服務躍升方案」及本府實施計畫、民眾需求及業務特性，研訂工作計畫據以執行，並公開於本所網站。
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	<b>1. 服務人員專業能力</b> 注重服務人員提供服務時的態度、行為、外語能力及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。 並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。
		<b>2. 訂立標準作業程序</b> 制定各項收質、續當及贖回標準作業流程，並登載於機關服務考核手冊，提供同仁申辦時遵循參閱，適時檢討更新修正改善。

	式。	3. 建置「非臨櫃辦理」包含：郵政匯票繳息服務及線上下載流當品拍賣標售文件，提供民眾辦理使用。
	(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	<p>1. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，並引導至序號櫃台完成申辦程序。</p> <p>2. 一次完整服務 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p> <p>3. 公布流當物品標售作業 於服務場所及機關網站(頁)、機關 Facebook 提供標售服務資訊、投標作業及辦理期限。</p>
	(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	<p>1. 注重服務禮貌 注重電話服務品質及櫃檯禮儀，建立與民眾良好溝通。</p> <p>2. 友善洽公環境 為營造友善節能洽公環境，本所已規劃便捷服務動線，並設置無障礙設施、民眾休息區、雙語標識、質借作業流程圖、質借須知等。</p> <p>3. 定期維護設施 (1)每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查1次，適時更新改善。 (2)定期每4年辦理1次建築物整體性之安全檢查，確保建築物結構安全。</p>
	(四)因應業務屬性 及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務	<p>1. 服務問題系統化 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&amp;A、範例)公布於機關網站並於機關 Facebook 提供 FAQ 點閱。</p> <p>2. 逾期主動告知服務 為免質借人因疏於注意，忘記三個月應繳納利息，採取到期前主動電話通知，避免質借物淪為流當，遭受損失。</p>

二、重視全程意見回饋參與，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。	<b>建置民眾參與多元管道</b> 1. 建置民眾建言多元管道，包含首長信箱、意見反應與交流、滿意度問卷調查等。 2. 增加臉書直播抽獎活動，拉近與民眾距離。
	(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。	<b>1. 輿情回應機制</b> 針對民眾陳情意見、抱怨及新聞輿情，設有市長信箱及1999等回應機制，妥善因應掌握回應時效。
		<b>2. 常見問題集 (FAQ)</b> 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站及機關Facebook供民眾參閱。
	(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。	針對辦理質借業務民眾進行溝通，聆聽客群傾訴，直接反映民眾需求，當下實際瞭解民眾對本所服務的看法與滿意程度，建立更切合民眾所需之服務。
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<b>陳情管道多元化</b> 於網站頁面設置意見反應專區，提供民眾意見反應、案件陳情服務功能，並配合市府1999提供多元陳情管道，針對陳情案積極回應，協助民眾解決問題。	
三. 便捷服務遞送過程方式，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。	本所係提供民眾質借業務，均採全功能化單一窗口服務，並設置有號碼機，均衡各窗口待辦等候人數，有效縮短民眾等候時間。
	(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	本所辦理質借業務，涉及質借物品之鑑價需求，尚無提供線上申辦服務。

	願。	
	(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 <b>全程整合服務</b> 。	本所業務性質特殊，尚無提供全程整合服務。
	(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續 <b>精進服務遞送過程及作法</b> ，提升服務效能。	重視資安維護及使用者個資權益保護。
四、關懷多元對象及城差距，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。	<b>分眾服務設施</b> 本所為扶助經濟弱勢，凡設籍於高雄市，領有低收入戶證明之質借人，自自 107 年 12 月 1 日起採差別利率以 0.88%計收；108 年 2 月 22 日起以 0.75%計收；109 年 2 月 19 日起以 0.6%計收；114 年 8 月 20 日起以 0.36%計收，並考量偏遠及交通不便地區民眾需求，提供郵寄匯票及 ATM 繳納利息服務，便利其取得服務，降低使用成本。
	(二)搭配 <b>複合策略，延伸服務據點</b> ，提高偏遠或交通不便地區民眾的 <b>服務可近性</b>	<b>提供遠距服務</b> 考量遠距民眾需求，提供郵政匯票及 ATM 繳息服務。
	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供偏遠或交通不便地區民眾可替代的服務管道。	<b>行動市政服務</b> 考量遠距民眾需求，善用在地社會資源，推動政府服務業務，提供流當拍賣物品影像展示，以掛號郵寄匯票繳息、網路下載投標文件…等替代服務管道。

五、開放政府透 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。	<b>1. 服務資訊主動公開</b> 於本所網站首頁本所介紹項下主動提供機關基本資料、服務措施及統計報表等資訊。
		<b>2. 網站資料連結正確性</b> 定期進行網站、網頁(中、英文)，統計資料定期更新，並積極維護網站(頁)資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。
		<b>3. 無障礙網站認證</b> 機關網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。
	(二)促進民眾運用 實務或網路等 多方管道參與 及對話交流， 提供即時、有 效之處理方 式，減少處理 時間成本，降 低顧客抱怨頻 率。	訂定民眾意見反應處理機制(包含1999即時服務、市長信箱、人民陳情案件、機關網站留言等)，採隨到隨辦，立即回覆處理。並透過案件型態分析，研訂改善措施。
	(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。	持續檢討內部作業流程，減省不必要之行政作業，積極提供創新服務。
六、掌握社經發 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。	撰寫專案統計分析，作為未來服務行銷重點，並提供市政施政參考。
	(二)善用法規調 適、資通訊技 術運用及流 程簡化，擴大 本機關或第 一線機關服	運用資通訊技術，將QR CODE印製於質借單上，便利民眾直接以手機掃瞄方式連結本機關網站或機關Facebook，增加民眾接受服務便利性。

	務措施運作彈性。	
	<p>(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p><b>1. 雲端服務</b>          順應時代潮流趨勢，將 QR CODE 印製於質借單上，便利民眾直接以手機掃描方式連結本所網站或機關 Facebook，獲取最新質借相關訊息，充分發揮公營質借機構便民利民之精神。</p> <p><b>2. 跨機關行銷服務</b>          有關標售除於本所網站及 Facebook 對外公告，並透過加入高雄市稅捐稽徵處 Line 群組及利用工程會變賣公告網站刊登標售訊息。</p>
	<p>(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>1. 提供以掛號郵件內附郵政匯票方式及 ATM 轉帳繳費繳付利息，滿足遠道者及上班族等不便親臨本所者服務需求。</p> <p>2. 回饋質借人長期的支持與信賴，致贈客戶佳節賀禮，分享節慶氣氛。</p> <p>3. 將流當品拍賣訊息以跑馬燈形式，重複於本所網頁一再呈現，並發佈於機關 Facebook，加強流當品標售資訊，以增加瀏覽人次，達到廣告效果；另將投標須知與投標單等相關文件掛在本所網頁供民眾逕行下載使用，免除民眾至本所索取文件時間的浪費，提升流當品拍賣服務。</p> <p>4. 突破既有質借品項，研究開發新質借品項之可行性，參酌品項生命週期，擬定成本與產出效益間的合理性，兼顧收當安全與提供民眾應急需求。</p>

**伍、推動及管考：配合本府財政局推動及管考作業辦理。**