財政部印刷廠115年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」及財政部109年1月2日台財綜字第10815932160號函修正之「財政部提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

統一發票為營業稅稽徵及所得稅勾稽審查之基礎，係屬稅捐稽徵之重要憑證，本廠承接財政部各地區國稅局委印及發售統一發票業務，為持續穩定供應、確保全國需用統一發票營業人皆順利購得統一發票，持續提升服務品質及效率。另，本廠以製造業服務化的精神，積極推動多角化經營，於103年成立臺灣印刷探索館，秉持履行企業社會責任、落實ESG永續發展及全民共享活化國有資產成果之初衷，致力於在地文化保存、傳承及創新，深耕產業文化發展。

為提升上述業務服務品質，特訂定本執行計畫，引進服務行銷理念，強化民意回應機制，善用網路數位科技，展現卓越服務品質。

參、執行期間

自115年1月1日至同年12月31日止。

肆、執行單位

本廠各單位。

伍、執行策略及方法

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
基礎服務	服務一致及正確	申辦業務標準作業流程訂定情形	1. 設置「統一發票專區」述明各類統一發票申購形式之資格辦法及流程，滿足營業人對統一發票申購流程資訊之需求。	經常性辦理	資訊室、發售中心
			2. 定期檢視及即時更新臺灣印刷探索館網頁各項資訊，以確保資訊之正確性。	經常性辦理	觀光工廠
		服務及時性	1. 遇天然災害發生時，立即協助營業人及代售點更換受損統一發票。	經常性辦理	發售中心
			2. 提供自印營業人收銀機統一發票不敷使用時，補購發票不中斷。	經常性辦理	發售中心
			3. 利用網路與社群等多元管道宣傳臺灣印刷探索館相關活動訊息，提供即時性服務。	經常性辦理	觀光工廠
		服務人員專業度	1. 建立服務人員專業、親切具責任感之優質形象；主動接洽協助營業人，提供各項諮詢及處理服務，提升本廠形象。	經常性辦理	發售中心
			2. 提供專業性導覽服務並建立服務人員優質形象及強化服務品質。	經常性辦理	觀光工廠
			3. 提升導覽解說人員服務品質，不定期辦理教育訓練。	經常性辦理	觀光工廠
	服務友善	洽公環境及服務行	1. 提供請購單及各項申報明細表。	經常性辦理	發售中心

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
		為	2. 設置 0800 免付費服務電話供申請人諮詢。	經常性辦理	發售中心
			3. 持續推動環境 6S(整理、整頓、清掃、清潔、教養及安全等六項環境品質管理活動)改善，定期評量成果。	經常性辦理	各單位
			4. 檢視並充實各項客製化「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。	經常性辦理	發售中心、觀光工廠
			5. 提供停車場並規劃購置發票專屬停車位，供民眾免費使用。	經常性辦理	發售中心
			6. 辦理續保廠區公共意外責任險，保障遊客安全。	期滿前辦理	觀光工廠
			7. 推行電話禮貌，提升服務品質及為民服務效能。	經常性辦理	人事室、各單位
		網站使用便利性	1. 提供網路查詢統一發票申購紀錄，減少申請人親赴代售點列印資料次數。	經常性辦理	資訊室、發售中心
			2. 提供本廠各類線上服務，如表單下載、網路申購、臺灣印刷探索館預約資訊等服務。	經常性辦理	觀光工廠
			3. 符合響應式網頁設計及無障礙網站 2.0 規範的 2A 級標章，提供無障礙網頁服務，擴大服務對象。	經常性辦理	資訊室
		服務資訊透明度	1. 依「政府資訊公開法」第 7 條規定，公開相關資訊於網站設置之「政府資訊公	經常性辦理	各單位

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			開」專區。		
			2. 於網路申購統一發票網頁提供申購須知等訊息。	經常性辦理	發售中心
			3. 提供免付費服務電話、網路查詢。	經常性辦理	發售中心、資訊室
			4. 針對重要業務訊息除發文請各地區國稅局、分局稽徵所代為宣導外，並於本廠社群媒體(Facebook、LINE)同步公告，及視需求請全國統一發票代售點同步張貼布告。	經常性辦理	發售中心
			5. 強化臺灣印刷探索館網頁及 Facebook 粉絲團公開資訊，提供活動訊息或宣傳 DM。	經常性辦理	觀光工廠
			6. 印製臺灣印刷探索館簡介併同其他景點宣傳 DM 提供民眾索取。	經常性辦理	觀光工廠
		資料開放	配合政府資訊公開政策，本廠網站採用開放性檔案格式(如 PDF、ODF、CSV 等)，便利民眾下載資料。	經常性辦理	資訊室、各單位
			配合政府資料開放(OPEN DATA)推動作業，盤點公開資料集並持續優化，並定期辦理資料標準及品質檢測取得標章認證。	經常性辦理	資訊室
服務遞送	服務便捷	單一窗口整合服務	設置統一發票銷售點單一窗口櫃台，並增設跨局零售自取服務，落實執行大臺中營業人「一處收件、全程服務」。	經常性辦理	發售中心

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
		減除申辦案件需檢附之書表謄本	善用資訊科技協助營業人管制資料檢核，免除申請人於檢附「營業人委託代理人購買統一發票清單」上加蓋委託人之統一發票專用章及購票證上之負責人印章。	每2個月	發售中心
		線上申辦或跨平台通用服務	提供跨局零售服務，採用電子郵件提交佐證資料、資格審查及線上下單。	經常性辦理	發售中心
	服務可近性	客製化服務	1. 提供各轄區內跨點申購統一發票服務，使申請人得就近申購統一發票。	經常性辦理	發售中心
			2. 發票大賣期間，增派人力協助銷售，降低大賣期間營業人等候時間，確保發票銷售順暢。	經常性辦理	發售中心
		專人全程服務	1. 協助營業人電洽管轄國稅分局或稽徵所確認申購內容，增加營業人購買便利性。	經常性辦理	發售中心
			2. 提供臺灣印刷探索館預約服務，並由專人回答遊客問題及提供附近景點旅遊諮詢。	經常性辦理	觀光工廠
		主動服務	1. 主動通知未申購及存款餘額不足之申購人，協助完成申購程序。	每2個月	發售中心
			2. 主動事先提醒遊客預約參觀時間。	經常性辦理	觀光工廠
	服務成長及優化	突破成長及優質服務	1. 尋找其他異同業合作機會，提供系列活動供民眾參考。	經常性辦理	觀光工廠

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			2. 規劃寒暑假印刷體驗營，主動將訊息傳遞臺中市相關教育團體，提供學子多元學習方式。	寒暑假辦理	觀光工廠
服務量能	內部作業簡化	內部作業精進	1. 運用本廠 EIP 系統公告進行電子化宣導，或電子郵件蒐集機關成員意見，簡化行政溝通作業，改善服務。	經常性辦理	各單位
			2. 推動公文線上簽核，縮短公文簽核時間，提升作業效率。	經常性辦理	各單位
	服務精進機制	組織內部精進機制及運作情形	1. 主動檢討法規不合時宜之案例及彙整民眾建議，於政府統一發票管理委員會提案討論。	115.09.30	各單位
			2. 依據績效評估制度，將創新提案列入指標項目，以鼓勵員工提供業務改進與管理制度等創新建議。	115.12.31	人事室
			3. 為提升服務品質，配合 ISO 9001 相關條文規定，提出特定人員資格條件、合格人員名單。	115.12.31	人事室
			4. 落實輪調制度，增進承辦人員對各項業務之認識、強化不同部門間業務溝通效率，均衡工作負載。	115.12.31	人事室
服務評價	服務滿意情形	顧客滿意度	1. 辦理服務滿意度調查並提出改善服務措施。	115.12.31	發售中心、資訊室
			2. 辦理內部顧客滿意度調查，以加強本廠內部顧客服務。	115.12.31	研考小組

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			3. 了解遊客對臺灣印刷探索館各展間內容及導覽服務品質，以表單形式調查遊客參觀意見回饋，並研議改善措施。	不定期辦理	觀光工廠
	意見回應處理情形	民眾意見處理有效性	1. 受理民眾陳情或反應意見，均於限期內辦畢、回復，並逐案登記列管、追蹤，提供即時有效之處理方式，降低顧客抱怨，提升客戶滿意服務。	經常性辦理	發售中心
			2. 針對遊客反應、建議等意見，在合理範圍內儘量採取適當措施並作為提升服務參考。	經常性辦理	觀光工廠
開放創新	開放參與	多元參與方法	1. 利用宣導活動、網路等多元管道宣導本廠各項服務及政令宣導。	經常性辦理	發售中心
			2. 配合政府機關、民間企業、團體及學校辦理租稅教育或宣傳活動，並利用活動人潮舉辦捐贈發票等公益活動，擴散政府服務訊息及功能。	經常性辦理	發售中心、觀光工廠
		電子參與多樣性	1. 本廠網站提供「發票客服」區，並設有回應機制，提供民眾意見反映管道。	經常性辦理	發售中心
			2. 本廠網站「常見問題」區提供購買發票、發票領獎、印件業務及其他等類問題集，並於臺灣印刷探索館網頁設置「常見問與答」提供預約相關問題，供民眾參考運用。	經常性辦理	研考小組、發售中心、觀光工廠

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			3.指定專責人員檢視維護Facebook 粉絲專頁，並持續更新發布最新消息。	經常性辦理	發售中心、觀光工廠
	創新性	有價值的創新服務	賡續推動主動關心、服務到家，協助直送資格民眾申購各期統一發票。	每2個月	發售中心
		創新服務標竿學習效益	訂定年度訓練計畫，以「創新服務」為訓練主軸，並辦理提升人員積極任事與創新能力訓練。	115.12.31	人事室

伍、管制考核：

一、本廠就所屬業務範圍，研擬年度推動與民眾相關之服務工作，訂定提升服務品質執行項目，作為執行與管考之依據。

二、本廠執行單位應於年度內依執行措施及方法，確實推動各實施要領，以提升服務品質。

三、本執行計畫除不定期廣泛收集民眾意見俾為改善依據外，亦應由執行單位同仁及管理者每年定期針對各項工作檢討改善並自主管理。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。