

五、109 年第 3 季 (7~9 月) 為民服務不定期考核項目及評分表(表 2-5)

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
個別評核構面-基礎服務 (200 分)	服務一致及正確 (100 分)	<p>一、服務流程一致性 (70 分)</p> <p>1. 申辦業務標準作業流程訂定情形 (40 分)</p> <p>(1) 處本部：</p> <p>① 本處申辦作業服務項目包括：a. 民間業者擬租用國有非公用海岸土地投資開發觀光遊憩設施籌設許可申請(企)、b. 水域遊憩活動經營業核備申請(管)、c. 澎湖國家風景區管理處所轄據點設施場地申請(管)、d. 推廣產業行銷網頁建置連結申請(遊)、e. 檔案應用申請(秘)、f. 沙灘輪椅借用申請(管)等 6 大項，可利用網路下載表單申請，一處收件、全程服務。</p> <p>② 民眾申請案件：為避免洽公民眾來回奔波，均由單一窗口收件處理。</p> <p>a. 出版品販售:除於書局展售外，至處洽購之民眾於秘書室繳款一併取件計 <u>13 件 (4-6 月 7 件)</u> (秘)</p> <p>b. 業者經管租金、權利金、水電費及滯納金繳納:除可至處繳納外，亦提供國庫銀行及機關郵政劃撥帳戶，供業者就近洽金融機構匯款 <u>34 件 (4-6 月 41 件)</u>。(秘)</p> <p>(2) 遊客中心：8 處遊客中心、1 處展館及 1 處旅遊諮詢台，提供立即服務。</p> <p>① 各遊客中心建置 I 形象統一識別標誌服務人員穿著制服建立服務人員專業形象，親切服務態度設有單一窗口提供全功能服務，包括免費上網、手機充電、意見反應、旅遊諮詢、解說、旅遊摺頁索取、傳真、老花眼鏡借用等服務。 (各課室站)</p> <p>② 7-9 月澎湖遊客中心以單一窗口處理「多媒體節目觀賞預約」，民眾以電話申請方式縮短等候時間計 <u>13 件 (4-6 月 9 件)</u>；現場導覽及影片播放服務計 <u>7,881 人 (4-6 月 2,860 人)</u> 以上。(遊)</p> <p>③ 7-9 月由澎湖遊客中心櫃台服務人員受理民眾申請「觀光導覽自行車」免費借用隨到隨辦服務，計 <u>43 人次 (4-6 月 37 人次)</u>。(遊)</p> <p>2. 服務及時性-縮短申辦案件等候或處理時間比例 (30 分)</p> <p>(1) 本處屬非臨櫃辦理機關；109 年 7-9 月人民申請案件 <u>30 件 (4-6 月 15 件)</u>。原則上人民申請案件應於 14 日內處理完成並回復，案件屬較複雜需時間研議時，將先以電話通知陳情人，儘速處理完成後於限期內回復。</p> <p>(2) 人民申請案件及處理平均天數-109 年度第 3 季 (至 9 月 20 日止) 計 <u>30 件</u>，(依限辦結率：<u>100%</u>、逾限辦結率：<u>0%</u>)。(108 年第 3 季 (至 9 月 20 日止) 計 22 件(依限辦</p>	92.25	(上一季) 88.83

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
		結率：100 %、逾限辦結率：0%		
個別評核構面-基礎服務 (200分)	服務一致及正確 (100分)	<p>(3) 案件收件皆納入研考按月統計分析，每日檢視倘發現即將逾期，應由同仁辦理申請展延，逾期公文首次由課室主管負稽催之責；2 日以上，由研考即時稽摧，並於處務會報提報各課室及承辦人公文時效統計情形，並就績效較差之人員，施以檢討改進，以維持處理時效。(秘)</p> <p>二、服務正確性 (30分)</p> <p>1. 服務人員專業度</p> <p>(1) 洽公服務禮儀滿意度 (15分)</p> <p>(2) 服務可勝任程度及服務人員回應問題滿意程度 (15分)</p> <p>本項由本處 6 大中心場館 (澎湖遊客中心、處本部/服務櫃檯、南海遊客中心、北海遊客中心、西嶼西台遊客中心、望安綠蠵龜館保育中心) 駐點解說人員辦理問卷調查 (統計資料詳表 2-4)，本季(109年7-9月)(1)項平均得分 <u>14.60</u> / 滿分 15、(2)項平均得分 <u>14.62</u> / 滿分 15。</p>		
個別評核構面-基礎服務 (200分)	服務友善 (100分)	<p>一、服務設施合宜度 (20分)</p> <p>1. 洽公環境及服務設施滿意度</p> <p>(1) 機關洽公環境滿意度</p> <p>(2) 機關服務設施妥適完備</p> <p>二、服務行為友善性 (30分)</p> <p>1. 服務人員禮儀及可勝任度</p> <p>(1) 洽公服務禮儀滿意度</p> <p>(2) 服務可勝任程度及服務人員回應問題滿意程度</p> <p>第一、二項由本處 6 大中心場館 (澎湖遊客中心、處本部/服務櫃檯、南海遊客中心、北海遊客中心、西嶼西台遊客中心、望安綠蠵龜館保育中心) 駐點解說人員辦理問卷調查 (詳資料請參閱表 2-4)，本季(109年7-9月)(1)項平均得分 <u>14.33</u> / 滿分 15、(2)項平均得分 <u>14.37</u> / 滿分 15。</p> <p>2. 電話禮貌測試績效</p> <p>(1) 按月辦理電話服務禮貌測試，由志工扮神秘客隨機抽樣測試。(詳資料請參閱表 2-1 及表 2-2)</p> <p>(2) 電話服務禮貌測試成績本季(109年7-9月)平均得分 <u>92.52</u> / 滿分 100(109年4-6月平均得分 <u>90.11</u>，1-3月平均得分 <u>91.44</u>)。</p> <p>三、網站使用便利性(20分)</p> <p>1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度</p> <p>(1) 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例</p> <p>① 分類檢索類別：所有網頁資料內容及文件將符合研考會分類檢索相關規定，完成包括主題分類、施政分類、服務分類。</p>	96.5	96.2

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
		<p>② 為掌握網站訊息之時效性，本處建置之「最新消息」登載相關資訊，提供使用者參考。</p> <p>*評分人員亦可上本處網頁檢核「檢索功能」後評分。</p> <p>(2) 檢索服務便捷度</p> <p>*評分人員亦可上本處網頁檢核「檢索功能」後評分。</p> <p>四、服務資訊透度-資訊公開、資料開及提供案件多元化查詢管道(30分)</p> <p>1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例(10分)</p> <p>(1) 網站現已提供關鍵字查詢等資料檢索之服務，並加強檢索功能，新增全文、關鍵字、站內外及多語言版等檢索功能，方便民眾查詢。</p> <p>(2) 本處行政資訊網設置「政府資訊公開專區」、公開內容定期更新由專人登載相關訊息，109年7-9月(至9月20日止)計<u>2</u>件(4-6月<u>1</u>件)。(遊)</p> <p>(3) 澎湖遊客中心 LED 顯示器，提供政令宣導訊息，109年7-9月(至9月20日止)計<u>5</u>件(4-6月<u>4</u>件)。(遊)</p> <p>(4) 各單位辦理活動資訊或成果撰提新聞稿統一經由遊憩課傳送媒體行銷，109年7-9月(至9月20日止)計<u>26</u>件(4-6月<u>21</u>件)。(遊)</p> <p>2. 服務措施及出版品資訊周知度(10分)</p> <p>(1) 公開登載網站之服務措施包括交通資訊、活動訊息、旅遊安全資訊、住宿資訊、餐飲特產等訊息，109年7-9月計<u>48</u>則(4-6月<u>31</u>則)。(遊)</p> <p>(2) 公開登載網站之出版品展售訊息，建置於網站提供民眾購買。</p> <p>3. 資訊內容正確性(10分)</p> <p>訂定網站定期更新、維護機制及確實執行，資訊連結以求資訊完全正確、有效之目標。網站經常需即時更新，各課室分工由單一窗口負責檢核，交網管人員隨時更新補正資訊，109年7-9月計<u>1</u>則(109年4-6月<u>4</u>則)。(遊)</p>		

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
個別評核構面-服務遞送(300分)	服務便捷(100分)	<p>一、服務流程便捷性(100分)</p> <p>1. 單一窗口服務全功能程度(50分)</p> <p>(1) 處本部：</p> <p>① 本處可受理單一窗口作業服務項目包括：a. 民間業者擬租用公有非公用海岸土地投資開發觀光遊憩設施籌設許可申請(企)、b. 水域遊憩活動經營業核備申請(管)、c. 澎湖國家風景區管理處所轄據點設施場地申請(管)、d. 推廣產業行銷網頁建置連結申請(遊)、e. 檔案應用申請(秘) f. 沙灘輪椅借用申請(管)等 6 大項，可利用網路下載表單申請，一處收件、全程服務。</p> <p>② 民眾申請案件：為避免洽公民眾來回奔波，均由單一窗口收件處理。</p> <p>a. 出版品販售：除於書局展售外，至處洽購之民眾於秘書室繳款一併取件計 <u>13 件(4-6月7件)</u> (秘)</p> <p>b. 業者經管租金、權利金、水電費及滯納金繳納：除可至處繳納外，亦提供國庫銀行及機關郵政劃撥帳戶，供業者就近洽金融機構匯款 <u>34 件(4-6月41件)</u>。(秘)</p> <p>(2) 遊客中心：8 處遊客中心、1 處展館及 1 處旅遊諮詢台，提供立即服務。</p> <p>① 各遊客中心建置 I 形象統一識別標誌服務人員穿著制服建立服務人員專業形象，親切服務態度設有單一窗口提供全功能服務，包括免費上網、手機充電、意見反應、旅遊諮詢、解說、旅遊摺頁索取、傳真、老花眼鏡借用等服務。(各課室站)</p> <p>② 7-9 月澎湖遊客中心以單一窗口處理「多媒體節目觀賞預約」，民眾以電話申請方式縮短等候時間計 <u>13 件(4-6月9件)</u>；現場導覽及影片播放服務計 <u>7,881 人(4-6月2,860人)</u> 以上。(遊)</p> <p>③ 7-9 月由澎湖遊客中心櫃台服務人員受理民眾申請「觀光導覽自行車」免費借用隨到隨辦服務，計 <u>43 人次(4-6月37人次)</u>。(遊)</p> <p>2. 申辦案件流程簡化程度(50分)-縮短申辦案件等候或處理時間比例</p> <p>(1) 本處屬非臨櫃辦理機關；109 年 7-9 月(至 9 月 20 日止)人民申請案件 <u>30 件(4-6月15件)</u>。本處依行政程序法等相關規定訂定之人民申請案件作業注意事項及人民申請案件各類處理時限表，並公告於本處行政資訊網；人民申請依申請業務性質所需經辦天數不一，績效評鑑標準：依限辦結率及逾限辦結率。案件性質複雜且耗費時間研議者，受理案件單位應先以電話通知申請人，並於處理完成後，</p>	99.1	98.2

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
		<p>限期內回復。人民申請案件及處理平均天數-109 年度第 3 季 (至 9 月 20 日止) 計 <u>30</u> 件, (依限辦結率: 100%、逾限辦結率: 0%)。(秘)【108 年第 3 季 (至 9 月 20 日止) 計 <u>22</u> 件(依限辦結率: 100%、逾限辦結率: 0%)】</p> <p>(2) 案件收件皆納入研考按月統計分析, 每日檢視倘發現即將逾期, 應由同仁辦理申請展延, 逾期公文首次由課室主管負稽催之責; 2 日以上, 由研考即時稽摧, 並於處務會報提報各課室及承辦人公文時效統計情形, 並就績效較差之人員, 施以檢討改進, 以維持處理時效。</p>		
<p>個別評核構面-服務遞送性 (300 分)</p>	<p>服務可近性 (100 分)</p>	<p>一、客製化服務 (50 分)-電子參與程度及回應機制</p> <p>1. 民眾申請表單電子化程度: 109 年 7-9 月提供申請書表線上下載 <u>48</u> 件, (4-6 月 <u>48</u> 件) (108 年 1-12 月累計 <u>96</u> 件)。(遊)</p> <p>2. 民眾意見反映管道: 109 年 7-9 月網站討論區、意見信箱、線上滿意度調查、facebook「菊島歡樂遊」粉絲專頁分享 <u>48,668</u> 次(108 年度同期 <u>58,124</u> 次), 按讚 <u>234,877</u> 次(108 年度同期 <u>331,221</u> 次)。(遊)</p> <p>二、專人全程服務 (50 分)-案件處理流程主動回應程度</p> <p>1. 遊客陳情或申訴意見後, 皆由單一窗口受理並請各業務承辦單位主動以電話與反應者聯繫溝通再次確認, 並追蹤管控, 回應皆於 3 日內處理完畢, 109 年 7-9 月計 <u>0</u> 件 (4-6 月 <u>0</u> 件) (秘-0800-006-921 遊客陳情專線)。(秘)</p> <p>2. 線上預約導覽申請接獲後, 皆由單一窗口主動以電話與申請者聯繫確認細節, 並列表管控, 申請流程皆於 3 日內處理完畢。</p> <p>3. 提供網頁線上查詢管道: 109 年 7-9 月線上預約導覽 <u>255</u> 人次 (4-6 月 <u>0</u> 人次)、文宣品及出版品請購服務申請等服務, 於網頁設置進度查詢, 讓申請人隨時掌握處理進度。(遊)</p>	<p>98.5</p>	<p>98.7</p>
<p>個別評核構面-服務遞送及優化 (300 分)</p>	<p>服務成長及優化 (100 分)</p>	<p>一、突破成長 (60 分)</p> <p>1. 線上服務提供及使用情形(30 分)</p> <p>(1) 線上服務項目成長率(15 分)</p> <p>※目前提供線上服務有 <u>6</u> 大類 (4-6 月累計 <u>5</u> 項):(遊)</p> <p>① 文宣品及出版品線上商品查詢服務。</p> <p>② 多媒體節目觀賞預約服務。</p> <p>109 年 (7-9 月): 7 月份 <u>187</u> 場次; <u>2,996</u> 人次, 8 月份 <u>196</u> 場次; <u>3,321</u> 人次, 9 月份 <u>90</u> 場次; <u>1,564</u> 次; 總計 <u>473</u> 場次; <u>7,881</u> 人次。(遊)【109 年 (4-6 月): 4</p>	<p>94.7</p>	<p>93.8</p>

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
		<p>月份 <u>16</u> 場次；<u>277</u> 人次，5 月份 <u>42</u> 場次；<u>870</u> 人次，6 月份 <u>89</u> 場次；<u>1713</u> 人次；總計 <u>147</u> 場次；<u>2,860</u> 人次。】</p> <p>③ 西嶼東臺軍事史蹟園區導覽預約服務。</p> <p>④ 推薦行程表單查詢服務。</p> <p>⑤ 單車健走、石敢當、澎湖 Hi 翻天及澎湖吉貝石滬文化館環境教育設施場所等 <u>5</u> 大主題網頁查詢服務。(遊)</p> <p>⑥ 沙灘輪椅借用申請。</p> <p>(2) 線上服務推廣績效 (15 分)</p> <p>澎湖遊客中心多媒體節目觀賞預約 (含戶外教學活動)：<u>109 年 7-9 月共 8 場 (4-6 月 9 場)</u>，<u>109 年 7-9 月共 255 人 (4-6 月 505 人)</u>。(遊)</p> <p>2. 線上服務案件數成長(30 分)</p> <p>(1) 民眾使用線上服務案件數成長率 (15 分)</p> <p>① 線上服務 <u>109 年 7-9 月(9 月 20 日止)</u> 計 <u>10</u> 件，成長率為 <u>-47 %</u>。【<u>109 年 4-6 月 (6 月 20 日止)</u> 計 <u>21</u> 件】</p> <p>② 線上瀏覽次數，<u>109 年 7-9 月(9 月 20 日止)</u> 計 <u>234,663 次</u>，成長率為 <u>24 %</u>。【<u>109 年 4-6 月 (6 月 20 日止)</u> 計 <u>188,943 次</u>。】</p> <p>(2) 電子表單簡化績效 (15 分)</p> <p>① 內部表單簡化：</p> <p>a. 機關內部差勤系統線上作業，節省管理人力及時間，並減少之人事電子表單計 20 餘種。</p> <p>b. 電子佈告欄：利用公文系統內建之電子佈告欄發佈各項重要訊息給處內全部或部份同仁，可簡化流程，縮短通知時間。</p> <p>② 民眾申請表單簡化：<u>109 年 7-9 月 (9 月 20 日止)</u> 於行政資訊網提供 <u>2 項</u> 表單下載服務。(109 年 4-6 月計 <u>2 項</u>) (秘)</p> <p>二、優質服務服務行銷有效程度 (40 分)</p> <p>1. 電話禮貌測試績效 (20 分)</p> <p>① 按月辦理電話服務禮貌測試，由志工扮神秘客隨機抽樣測試。(詳『電話服務禮貌測試紀錄表(表 2-1)』、『電話服務禮貌測試成績一覽表(表 2-2)』)</p> <p>② 電話服務禮貌測試成績本季(<u>109 年 7-9 月</u>)平均得分 <u>92.52</u> / 滿分 100 (<u>109 年 4-6 月平均得分 90.11</u>，<u>1-3 月平均得分 91.44</u>)。</p> <p>2. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效 (20 分)</p> <p>(1) 說明會：</p>		

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
		<p>①7月14日於觀光局台北旅遊服務中心舉行2020菊島澎湖跨海馬拉松活動記者會。</p> <p>②7月24日於觀光局台北旅遊服務中心舉行2020澎湖國際海灣燈光節記者會。</p> <p>③7月27日ICRT電台線上直播採訪洪志光副處長「2020澎湖國際海灣燈光節」活動。</p> <p>④7月28日假元泰大飯店水晶宴會廳舉行「第五屆澎湖秋瘋季」記者說明餐會。</p> <p>⑤7月31日飛碟電台專訪許宗明處長「2020澎湖國際海灣燈光節」活動。</p> <p>⑥8月6日聲廣播電台直播採訪許宗明處長「2020菊島澎湖跨海馬拉松活動」。</p> <p>⑦8月14日正聲廣播電台直播採訪許宗民處長「2020澎湖國際海灣燈光節」活動。</p> <p>⑧8月20日正聲廣播電台直播採訪洪志光副處長「2020自行車嘉年華」活動。</p> <p>⑨8月26日正聲廣播電台直播採訪洪志光副處長「2020經典小鎮虎井地景藝術季觀光行銷活動」。</p> <p>⑩9月7日假雄獅旅遊台北忠孝概念館舉辦「第五屆澎湖秋瘋季」記者會。</p> <p>(2) 觀光行銷宣傳：</p> <p>①7月17-20日假台北世貿1館舉行「2020台北國際夏季旅展」。</p> <p>②8月29日辦理虎井嶼地景藝術季開幕活動。</p> <p>③8月30日辦理自行車界旅遊達人網紅夏美澎湖自行車跨海漫騎及跳島踩線活動。</p> <p>④9月12日舉辦「2020澎湖國際海灣燈光節」開幕活動。</p> <p>⑤9月17日舉辦「澎湖永續旅遊發展與美食推廣」論壇。</p> <p>⑥9月20日舉辦「2020澎湖自行車跳島嘉年華-101K自行車活動」。</p> <p>⑦8月15日提供保育中心前廣場供縣府辦理109年國際海上花火節(望安場次)。</p> <p>⑧8月26日馬前總統率馬英九基金會「大九學堂」第2期學員及導師90多人至澎島展開3天2夜課程。8月27日搭船走訪南海系統島嶼，一行人參訪天台山、望安綠蠵龜觀光保育中心等處，入館參觀由本處承租商海龜印符王先生全程解說導覽，場面熱絡。</p> <p>(3) 與其他機關合辦：</p> <p>①7月27日探索夢號台灣首發4天3夜郵輪「跳島遊程」啟航儀式。</p>		

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
		②8月19日辦理2020澎湖跳島101K自行車活動第1次籌備會議。 ③9月24日下午2時30分與林務局合辦漁翁島淨灘活動。		
個別評核構面-服務量能(200分)	內部作業簡化(200分)	一、資訊公開適切性與內容有效性(100分) 資訊公開程度及內容正確度 1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例(40分) (1) 網站現已提供關鍵字查詢等資料檢索之服務，並加強檢索功能，新增全文、關鍵字、站內外及多語言版等檢索功能，方便民眾查詢。 (2) 本處行政資訊網設置「政府資訊公開專區」、公開內容定期更新由專人登載相關訊息，109年7-9月(9月20日止)計 <u>2</u> 件(4-6月 <u>3</u> 件)。(遊) (3) 澎湖遊客中心 LED顯示器，提供政令宣導訊息，109年7-9月(9月20日止)計 <u>5</u> 件(4-6月 <u>4</u> 件)。(遊) (4) 望安旅遊資訊站 LED顯示器，提供政令宣導訊息，109年7-9月(9月20日止)計 <u>13</u> 件(4-6月 <u>10</u> 件)。(望) (5) 七美遊客中心 LED顯示器，提供政令宣導訊息，109年7-9月(9月20日止)計 <u>7</u> 件(4-6月 <u>9</u> 件)。(望) (6) 西臺遊客中心 LED顯示器，提供政令宣導訊息，109年7-9月(9月20日止)計 <u>90</u> 件(4-6月計 <u>120</u> 件)。(北) (7) 各單位辦理活動資訊或成果撰提新聞稿統一經由 遊憩課 傳送媒體行銷，109年7-9月(9月20日止)計 <u>26</u> (4-6月 <u>21</u> 件)；另於年終記者會與媒體雙向友善互動，闡述本處年度計畫成果及未來經營目標。(遊) 2. 服務措施及出版品資訊周知度(30分) (1) 公開登載網站之服務措施包括交通資訊、活動訊息、旅遊安全資訊、住宿資訊、餐飲特產等訊息，109年7-9月(9月20日止)計 <u>48</u> 則(4-6月 <u>21</u> 則)(1-3月計 <u>30</u> 則)。 (2) 公開登載網站之出版品展售訊息，建置於網站提供民眾購買。 3. 資訊內容正確性(30分) 訂定網站定期更新、維護機制及確實執行，資訊連結以求資訊完全正確、有效之目標。網站經常需即時更新，各課室分工由單一窗口負責檢核，交網管人員隨時更新補正資訊，109年7-9月(9月20日止)計 <u>4</u> 則，(4-6月 <u>4</u> 則)。 二、資訊檢索完整性與便捷性(100分)	192.2	191.9

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
		資訊檢索服務妥適性及友善程度 1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例（50分） (1) 分類檢索類別：所有網頁資料內容及文件將符合研考會分類檢索相關規定，完成包括主題分類、施政分類、服務分類。 (2) 為掌握網站訊息之時效性，本處站建置之「最新消息」登載相關資訊，提供使用者參考。 *評分人員亦可上本處網頁檢核「檢索功能」後評分。 2. 檢索服務便捷度（50分） *評分人員亦可上本處網頁檢核「檢索功能」後評分。		
個別評核構面-服務評價（200分）	服務滿意情形（80分）	一、顧客滿意情形（80分） 機關服務滿意度 1. 服務滿意度趨勢分析及檢討（30分） (1) 於每一季召開為民服務不定期考核會議，就 6 處服務場所及服務行為等之滿意度作問卷調查；本(109)年度本季(7-9月)問有效卷數 300 份，A 項平均得分 <u>28.7</u> / 滿分 30、B 項平均得分 <u>29.22</u> / 滿分 30(108 年度同期 A 項平均得分 <u>27.46</u> /滿分 30、B 項平均得分 <u>28.55</u> /滿分 30)。並就遊客意見彙整研商改進暨處理方案，以提高為民服務品質（可參閱上述各駐點解說人員辦理問卷調查統計後評分）。 (2) 委託志工協助辦理電話禮貌測試，本季平均分數為 <u>92.52 分</u> (109 年 4-6 月 <u>90.11 分</u>)， 測試成績與上一季績效相比上升 2.67% 。 2 服務滿意度成長率（50分） (1) 擬以去年同期之問卷分數比對。 ① 109 年度本季(7-9月)問有效卷數 300 份，A 項平均得分 <u>28.70</u> / 滿分 30(達標率 <u>28.70/30=95.67%</u>)、B 項平均得分 <u>29.22</u> / 滿分 30(達標率 <u>29.22/30=97.40%</u>)；108 年度同期 A 項平均得分 27.46/滿分 30(達標率 <u>27.46/30=91.53%</u>)、B 項平均得分 28.55/滿分 30(達標率 <u>28.55/30=95.17%</u>)。 ② 達標比例：109 年度本季(7-9月)A、B 項平均值 <u>96.54%</u> 、108 年度 (7-9月)A、B 項平均值 <u>93.35%</u> 2. 服務滿意度成長率計算式，修正為：(本季平均總得分-去年同期平均總得分) / 去年同期平均總得分 =(<u>96.54</u> - <u>93.35</u>)/93.35= <u>3.42%</u> 。 自行評分	77	<u>76.53</u>

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
個別評核構面-服務評價(200分)	意見回應處理情形(120分)	<p>一、顧客服務滿意情形(120分)</p> <p>民眾意見回應與改善程度</p> <p>1. 設有民眾意見處理機制(60分)</p> <p>(1) 對意見信箱回覆之處理速度、態度、專業度、解決問題程度上，有專人收件立即交業務權責單位處理，以表達對投訴人重視；首長信箱 109 年 7-9 月計 <u>48</u> 件，(4-6 月計 <u>15</u> 件)。(企)</p> <p>(2) 設置遊客申訴服務專線，及現場意見信箱，並由專人服務：澎管處處本部每日皆有專人接聽免付費專線(0800-006-921)，並現場接受遊客旅遊詢問，由專人現場即時回覆與處理 109 年 7-9 月計 <u>0</u> 件(4-6 月 <u>0</u> 件)。(秘)</p> <p>(3) 設有專人處理平面新聞媒體剪報，掃描建立電子檔，隨即陳處長核閱。倘需即時處理或作回應者，交由各相關課室(站)並依權責辦理。109 年 7-9 月剪報共計 <u>154</u> 則(4-6 月 <u>90</u> 則)，需「即時處理或作回應」之統計件數計 <u>120</u> 件(4-6 月 <u>61</u> 件)。(秘)</p> <p>(4) 本處服務台(總機)於值勤期間(非假日)，接獲民眾意見陳述，除詳載於值日簿(服務台工作日誌)，對民眾之簡易諮詢則立即回應；如需再確認處理者，則請民眾留下基本聯絡資料，俟處理完成後再電話回覆，109 年 7-9 月計 <u>0</u> 則(109 年 4-6 月 <u>1</u> 則)。(秘)</p> <p>2. 民眾意見處理滿意度成長率(60分)</p> <p>※為了解民眾對意見信箱回覆的滿意度，已於 104.7 線上設置「首長信箱服務滿意度」問卷調查並持續，系統建置問卷內容有 1. 請問您對於首長信箱回覆進度的滿意度為何？2. 請問您對於承辦同仁的專業與服務態度滿意度為何？3. 請問您本次詢問的問題類別為何？4. 請問您對於首長信箱整體的服務滿意度為何？5. 您對首長信箱之建議事項？等 5 項。採非常滿意、滿意、普通、不滿意及非常不滿意等 5 種意見提供擇選，105 年度開始提供各季統計滿意度之成長率數據。</p> <p>109 年 4-6 月(第 2 季)統計滿意度：非常滿意 <u>0</u> 人、滿意 <u>0</u> 人、普通 <u>0</u> 人、不滿意 <u>0</u> 人、非常不滿意 <u>0</u> 人。</p> <p>※109 年 7-9 月(第 3 季)統計滿意度：非常滿意 <u>0</u> 人、滿意 <u>0</u> 人、普通 <u>0</u> 人、不滿意 <u>0</u> 人、非常不滿意 <u>0</u> 人。</p>	118	<u>118</u>

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
<p>整體評核構面-開放創新(100分)</p>	<p>創新服務情形(100分)</p>	<p>一、有價值的創意服務(50分)</p> <p>1. 對外服務面向</p> <p>澎湖遊客中心提供解說服務暨觀光推廣活動：109年7月份計<u>14</u>場次，8月份計<u>4</u>場次，9月份(9/20止)計<u>3</u>場次。(109年4月份計<u>5</u>場次，5月份計<u>6</u>場次，6月份(6/20止)計<u>11</u>場次)</p> <p>※7月份：(各課室站)</p> <p>(1) 7月1日大高雄觀光協會鍾兆奇先生與大高雄觀光協會47人至澎湖遊客中心參訪。</p> <p>(2) 7月1日於澎湖遊客中心上架文創商品展售。</p> <p>(3) 7月6日阿管處梅山太平社區理事長嚴清雅、太平遊客中心張世昌經理等31人至澎湖遊客中心參訪。</p> <p>(4) 7月7日吉貝國小師生一行27人至澎湖遊客中心戶外教學。</p> <p>(5) 7月7日花蓮縣長22人至澎湖遊客中心參訪。</p> <p>(6) 7月28日空軍馬公基地勤務隊暑期戰鬥營一行87人，至澎湖遊客中心參訪。</p> <p>※8月份：(各課室站)</p> <p>(1) 8月13日辦理「智慧解說牌專案」說明會議。(工)</p> <p>(2) 8月16日澎南青灣海域-Discovery一件好事救海洋淨灘淨海活動。(管)</p> <p>(3) 8月6日新北市輪椅網球協會14人，至澎湖遊客中心參訪。</p> <p>(4) 8月14日國立臺灣師範大學休旅所一行22人，至澎湖遊客中心參訪。</p> <p>(5) 8月31日觀光局國旅組5人至澎湖遊客中心參訪。</p> <p>※9月份：(各課室站)</p> <p>(1) 9月3日辦理「二崁徒步區」現勘。(工)</p> <p>(2) 9月7日於澎南鎖港辦理109年下半年救難演練。(管)</p> <p>(3) 9月9日召開109年水域遊憩活動業者潛水活動管理座談會。(管)</p> <p>(4) 9月14日民眾親到借閱圖書資料3冊，並於期限到期前來電辦理續借事宜。</p> <p>(5) 9月24日參與109年i-center旅遊服務體系服務品質提升成果發表會，澎湖遊客中心及北海遊客中心榮獲109年i-center旅遊服務體系旅客服務中心督導考核暨服務評比特優等獎項。</p> <p>2. 內部管理面向</p> <p>※7月份：(各課室站)</p> <p>(1) 7月1日辦理「吉貝賣店新建工程」期中設計審查會議。</p>	<p>91</p>	<p>89</p>

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
		<p>(工)</p> <p>(2) 7月1日辦理「大菓葉賣店及公廁新建工程」第2次期中設計審查會議。(工)</p> <p>(3) 7月3日辦理「109年工程防災演習」。(工)</p> <p>(4) 7月8日辦理「109年度澎管處轄區植栽景觀改善工程」期初審查會議。(工)</p> <p>(5) 7月9日召開「澎湖遊客中心展館裝修統包工程」工作研商會議。(工)</p> <p>(6) 7月20日辦理「109年7月工程管制會議」。(工)</p> <p>(7) 7月28日辦理「望安綠蠵龜觀光保育中心轉型」需求討論會議。(工)</p> <p>(8) 7月15日辦理109年度海洋安全教育研習活動規劃執行案履約前置會議。(管)</p> <p>(9) 7月28日辦理南海遊客中心增設遊艇售票櫃台出租案現勘會議。(管)</p> <p>(10) 7月2日召開2020澎湖自行車跳島嘉年華活動案第2次工作報告書審查會議。</p> <p>(11) 7月8日召開2020澎湖國際海灣燈光節第12次工作籌備會議。</p> <p>(12) 7月8日召開「2020國際澎湖灣燈光節展場策展規劃及整合行銷案」第2次工作報告計畫書審查會議。</p> <p>(13) 7月15日召開「澎湖縣莒光營區開發及效益整體評估規劃」案期末報告審查會議</p> <p>(14) 7月27日辦理30周年處慶活動規劃案評選會議</p> <p>※8月份：(各課室站)</p> <p>(1) 8月3日辦理「七美遊客中心新建工程」期中設計審查會議。(工)</p> <p>(2) 8月3日辦理「澎湖遊客中心展館裝修統包工程」期初設計審查會議。(工)</p> <p>(3) 8月14日辦理「小門地質館展示更新統包工程」稽核。(工)</p> <p>(4) 8月18日辦理「109年南海系統遊憩區設施改善工程委託設計監造」前置工作會議。(工)</p> <p>(5) 8月19日辦理「北寮遊憩區服務設施改善工程」施工前協調會。(工)</p> <p>(6) 8月19日辦理「109年8月工程管制會議」。(工)</p> <p>(7) 8月7日辦理北寮奎壁山地質公園收費評估及遊客調查委託規劃案期末報告審查會議。(管)</p> <p>(8) 8月20日辦理南海遊客中心遊艇售票櫃檯出租開標案。(管)</p>		

評核 構面	評核 項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
		<p>(9) 8月20日辦理本處勞務承攬專案(檢核)小組會議。(管)</p> <p>(10) 8月26日辦理向海致敬案-內部管考作業會議。(管)</p> <p>(11) 8月7日召開2020澎湖國際海灣燈光節第13次工作籌備會議。</p> <p>(12) 8月12日召開虎井嶼地景藝術季工作會議。</p> <p>(13) 8月19日召開2020澎湖自行車跳島嘉年華活動案第3次工作報告書審查會議。</p> <p>(14) 8月20日召開2020菊島澎湖跨海馬拉松期中工作會議。</p> <p>(15) 8月21日召開2020澎湖國際海灣燈光節第14次工作籌備會議。</p> <p>(16) 8月3日「109年專家神秘客稽核員與內部自主稽核員教育訓練案」期末工作報告會議</p> <p>(17) 8月13日召開109年度內部控制第1次工作會議。</p> <p>(18) 8月14日召開109年度本處第1次資訊安全長(CISO)會議</p> <p>※9月份：(各課室站)</p> <p>(1) 9月7日辦理「白沙自行車道設施改善工程」施工前協調會。(工)</p> <p>(2) 9月16日辦理「小門地質館展示更新統包工程」施工查核。(工)</p> <p>(3) 9月29日辦理「澎湖遊客中心展館裝修統包工程」期中設計審查會議。(工)</p> <p>(4) 9月14日召開110年度清潔導覽、植栽維護及設施維護發包案件預算分配暨檢討會議。(管)</p> <p>(5) 9月14日辦理109年度海洋安全教育研習活動規劃執行案期初簡報。(管)</p> <p>(6) 9月18日辦理東衛石雕公園遊憩用地出租案討論會議(管)</p> <p>(7) 9月22日109年「向海致敬-海岸清潔維護專案計畫」-馬公、湖西遊憩區海岸清潔及管理行政工作採購案-資格審查(管)</p> <p>(8) 9月23日109年「向海致敬-海岸清潔維護專案計畫」-馬公、湖西遊憩區海岸清潔及管理行政工作採購案-評選會議(管)</p> <p>(9) 9月3日召開2020澎湖國際海灣燈光節第15次工作籌備會議。</p> <p>(10) 9月25日召開2020經典小鎮虎井地景藝術季觀光行銷活動期中工作報告會議。</p> <p>(11) 9月21日簽准設置轄管西嶼西臺遊客中心增設即時遠端監視系統，預計可於109年9月30日完成。</p> <p>(12) 9月2日召開「建築特色計畫暨觀光發展計畫土地使用管</p>		

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
		<p>制審查注意事項(草案)」審查會議。</p> <p>(13) 9月15日召開109年第一次土地管制會議。</p> <p>(14) 9月22日召開109年度白沙鄉後寮及吉貝遊憩發展規劃-期末工作報告書審查會議。</p> <p>(15) 9月24日召開本處109年度「資訊安全暨個資保護委員會管理審查會議」</p> <p>(16) 9月30日召開30周年處慶活動規劃案第一次工作會議。</p> <p>3. 其他創新服務樣態</p> <p>因應新冠肺炎疫情減免承租業者負擔，本(109)年度租金(或權利金)減免6個月措施。(管)</p> <p>(1) 9月17日假澎澄飯店玄武廳所舉辦「澎湖永續旅遊發展與美食推廣論壇」，吸引來自各機關、學校、社團，以及關心澎湖永續旅遊發展的鄉親們，約150多人到場聆聽並參與討論。</p> <p>(2) 9月21日簽准設置轄管西嶼西臺遊客中心增設即時遠端監視系統，預計可於109年9月30日完成。</p> <p>二、創新服務標竿學習效益(30分)-具有標竿學習效益之創新服務。</p> <p>(1) 4月1日起辦理「西嶼東臺軍事史蹟園區」導覽解說活動配合澎湖縣政府推動文化旅遊年，提供遊客豐富、多元的旅遊資訊。</p> <p>(2) 以小資小眾為開發族群領騎服務活動自4月1日起至9月30日止，共計6個月的時間，車友或車隊團體只需5人(含)以上，於7天前透過報名表預約申請，便能享受專業志工協助自行車領騎、景點解說等服務。</p> <p>(3) 8月6日虎井嶼地景藝術祭，與藝術展品(紅腳蜈蚣)跨域十鼓表演。</p> <p>(4) 8月9日虎井藝術家與志工進行淨灘，並以浮球等海廢進行海龜創作。</p> <p>三、組織內部創新機制及運作情形(20分)-建立創新機制，並定期運作</p> <p>※員工訓練與講習：</p> <p>(1) 7月29日辦理109年度資安與個資宣導教育課程。</p> <p>(2) 8月4~5日由處長率領遊憩課同仁及志工共8人，參加阿里山國家風景區管理處主辦「109年國家風景區志工聯誼大會」。</p> <p>(3) 8月6日辦理公務員廉政倫理規範宣導課程(第1梯次)。</p> <p>(4) 8月7日辦理公務員廉政倫理規範宣導課程(第2梯次)。</p>		

評核構面	評核項目	評核重點及辦理情形	評分	備註
		(5) 8月18日辦理109年度資安與個資宣導教育課程。 (6) 8月28日「杜絕駭客必看！Power of X 科技講堂」線上播放教育課程 ※跨機關觀光產業推廣： (1) 本處特於9月9日晚間邀請衛生福利部老人之家長者及媒體一起進行「2020 澎湖國際海灣燈光節」試燈活動，有立法委員楊曜、澎湖縣議員呂黃春金、澎湖縣議員陳慧玲亦一同出席搶先體驗及感受「海島樂園」的歡樂氛圍！ ※內控管制： (1) 7月23日實施遊客中心服務據點設施現場考核，經考核紀錄表資料匯整平均分數達93分。		

評分說明：

1. 各檢核項目之評分方式及級距，參照行政院國家發展委員會106年1月25日發社字第1061300083號函訂定之「第1屆政府服務獎評獎實施計畫」。
2. 各項評核指標業奉交通部觀光局106年3月16日觀企字第1062000216號函核示事項配合修正

考核項目成績總計					總分 (1,000分)	考核委員/時間
基礎流程 (200分)	服務遞送 (300分)	服務量能 (200分)	服務評價 (200分)	開放創新 (100分)		由委員共同評分
<u>188.75</u>	<u>292.30</u>	<u>192.20</u>	<u>195.00</u>	<u>91</u>	<u>959.25</u>	

P.S. 考核項目成績總計：108年度第1季 948.88、第2季 950.42、第3季 965.99、第4季 957.20。109年度第1季 951.92、第2季 951.16、