

交通部觀光局 106 年度提升服務品質執行辦法

壹、依據：交通部 106 年 1 月 13 日交秘字第 1060000896 號函頒之「交通部提升服務品質執行辦法」辦理。

貳、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：106 年 5 月至 12 月。

肆、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	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正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 訂定遊客中心服務手冊，規範區內遊客中心建立遊客意見反映處理sop，可於第一線以最快捷方式，受理詳實紀錄遊客反映意見，透過服務人員，提供最佳服務品質。	持續辦理	提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。
	2. 訂定「災害防救緊急應變及通報作業要點」，颱風等緊急災害期間，立即成立「緊急應變小組」，排定輪班 24 小時值勤，以因應重大及緊急事件之處理。	持續辦理	
	3. 加強服務人員業務知能及遇到突發意外如何處理之各種講習課程： ①辦理防災教育訓練，提升防火知識、消防技術及震災之對應措施。 ②為加強緊急救護之技能，舉辦 CPR+AED 等教育訓練。	持續辦理	
	4. 建立轄內保全巡查 LINE 通報群組，巡察結果即時上傳，立即因應處	持續辦理	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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。 (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。	屬，提高轄內設及安全維護管理效率，進而提升遊客旅遊品質。 5. 為減少油污對灣域的危害，提升良好的水域遊憩活動及遊湖環境，規劃辦理水域油污緊急處置作業訓練，以提升船舶管理人之油污應變處理能力。	持續辦理	申辦流程簡化，提升服務品質與效率。
	1. 本處新版(RWD)觀光資訊網已上線啟用，提供相關作業表單、申請須知及填表範例等各項資料供民眾下載使用。	持續辦理	
	2. 本處之「預約簡報廳影片欣賞及導覽解說」、「簡報廳及會議室借用申請表」可採線上申請方式流程。	持續辦理	提升服務水準，便民利民。
	1. 為強化本處服務台、遊客中心及琉管站服務人員服務品質，辦理解說導覽志工招募並淘汰不適任志工，及辦理志工在職訓練。	持續辦理	
	2. 結合轄內社區及東港鎮人文協會共同培養在地旅遊達人，期創造觀光服務人員增加就業專長或當地優質志工，共同行銷地方觀光。。	持續辦理	
	3. 為增進全民環保觀念，創造優質生活，本處已申請通過環境教育場域認證，並培養訓練環境教育解說人員，以專業角度對參加環境教育人員提供解說服務，並寓教於樂，併導入週邊遊憩資源，使環境教育呈現更多元化。	持續辦理	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(四)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	4. 每月辦理委託經營廠商經營督導，每年進行績效評核，要求廠商依 6S 原則配合改善，以提升服務人員服務品質。	持續辦理	提供民眾優質服務。
	5. 配合環保署衛生紙丟馬桶政策，進行轄內公廁設施改善及環境整理，並請 BOT 業者配合推行，共同提升轄內廁所衛生及清潔。	持續辦理	
	1. 結合行政院環境保護署「環保旅店」，鼓勵住宿旅客自備盥洗用品、續住不更換床單、毛巾及其他推動環保作為及相關環保措施，同時按月（每月 5 日前回報前一個月人次）統計參與本措施之旅客人次，供交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處作為遊客減碳量之數據統計；並配合放置「好龜宿」標章於明顯處宣導之。	持續辦理	
	2. 結合恆春半島、大鵬灣觀光產業聯盟參加國內外各項旅遊展覽，並參加香港、星馬旅遊推介會，行銷宣傳本旅遊線及管理處之旅遊服務相關資訊。	持續辦理	
	3. 結合區內村里社區協會（崎峰、嘉蓮、大潭、新興、南興）規劃結合本處環境教育場域之行銷推廣方案，以共同營造在地生態旅遊特色。	持續辦理	
	4. 結合屏東縣帆船水上活動發展協會，共同舉辦各項水域競賽，以活絡本區灣域活動內容。琉球地區浮潛活動非常興	持續辦理	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	盛，請水中運動協會舉辦「丙級浮潛教練講習」，以提高水域遊憩活動安全。 5. 結合在地 NGO 團體(觀光、商圈及生態旅遊聯盟)，以推廣淨海活動，生態調查及維護生態環境，以教育當地學子及遊客加強生態保育觀念。 6. 結合國立台灣海洋大學及當地觀光業者營造小琉球綠蠵龜樂園低碳島，辦理淨灘及減塑演講教育宣導活動。 7. 為提昇觀光資訊服務品質，同時為推動藍色經濟整體行銷，期能使恆春半島旅遊線服務網站之使用人口大幅提升，讓民眾利用行動裝置瀏覽本網站亦能順暢無阻，本處 RWD 觀光資訊網於106年1月16日正式啟用，提升大鵬灣國家風景區觀光資訊網路化及國際化，擴大大鵬灣國家風景區旅遊資訊服務範圍。	持續辦理 持續辦理 持續辦理	
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. 於網站設置首長意見信箱，廣納民眾建言，人民陳情及建議案件，均確實檢討辦理，並新增上傳附件功能，使其意見反映或回復更加完善。 2. 督促 BOT 廠商提供符合遊客需求之服務，對其營運範圍內遊客反應意見適時處理，採電話、	持續辦理 持續辦理	建立多元溝通平台，即時回應。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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。 (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。 (四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	網路或文書處理等方式回覆遊客意見。 1. 編製導覽手冊及 Q&A 手冊，供服務台人員諮詢使用。 2. 於網路建置「常見問題集」提供民眾參考，並提供民眾建言之留言專區。 3. 隨時將民眾意見，檢討分析可運用之建議納入施政建設之參考。辦理滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。 委託辦理 106 年度遊客滿意度調查，依據交通部觀光局遊客調查問卷內容，分析本區遊客滿意度意見，作為管理維護參考。 訂定遊客中心服務手冊，規範區內遊客中心建立遊客意見反映處理 sop，可於第一線以最快捷方式，受理詳實紀錄遊客反映意見。	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	有效處理民眾意見，檢討改善。 改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。 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。 (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	1. 提供民眾之全功能單一窗口：民眾之臨櫃申請、諮詢服務皆由單一窗口收件，如有疑問或需協助填寫資料則由各課室派員答詢及給予協助。 設置線上申辦及跨平台通用服務機制，提供遊客更便利之瀏覽服務，	持續辦理 持續辦理	提升行政效率，便民利民。 提供便民服務措施。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
用意願。	本處網站均連結其他之相關網站，以期可獲得更為多元之資訊。		
(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. 於本處遊客中心及小琉球遊客中心建置統一識別標誌「i」服務櫃台，提供民眾便利及實用性之諮詢服務。	持續辦理	提供民眾便利及易識別之服務場所，提供便捷服務諮詢。
	2. 配合行政院研考會「中央機關全面開放無線上網」於本處辦公區域內設置「iTaiwan」wifi熱點，提供民眾免費上網。除本處辦公區域內及琉管站遊客中心外並新增其他遊憩景點。	持續辦理	
	3. 提昇網站服務品質，續持辦理內容更新、網路行銷活動、新增網頁報馬仔、跑馬燈及東港、小琉球兩地海象資訊功能。	持續辦理	
	4. 南部四個國家風景區管理處於105年11月7日成立夥伴關係工作坊，尋找共同語彙，辦理聯合觀光行銷。確立由4個管理處輪值主辦，每季召開一次，必要時得召開臨時會議。於11月29日由西拉雅管理處輪值主辦，確立四個管理處聯合行銷方式，推動3384沿線春節活動行銷整合、推動粉絲打卡送優惠及贈品、推動陽光巴士套裝行程方案、粉絲團見面會等聯合行銷活動及行銷記者會，106年5月5日由本處召開	持續辦理	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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。	第4次會議，檢討已執行內容項目之成效。	持續辦理	提升服務品質與效率。
	5. 響應2017生態旅遊年，結合茂林、阿里山、雲嘉南、西拉雅及澎湖管理處於高雄旅展(5/19-22)規劃「南臺灣生態展館」，一同推動生態旅遊。	持續辦理	
	1. 社群網站為當前熱門的行銷推廣力量之一，這股網路風潮不僅是個人網路社群的行為模式，也成為政府公部門重要的資訊發佈平台之一，本處結合社群網站成立互動平台，拉近網友與本處的距離，持續掌握新趨勢及運用新策略，精進服務遞送過程及作法，並與民間合作發展，提供完善旅遊諮詢與資訊服務。 2. 東港味益食品、小琉球碼頭-蜜仔番薯糖、大鵬灣濱灣公園-鵬福觀光遊艇設置借問站，提供民眾便利及實用性之詢問服務，提升服務品質與效率，本年不另新增借問站，但現有三處借問站仍持續辦理聯合行銷。	持續辦理	
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. 規劃銀髮族旅遊路線，並整合推動產品化。以65歲以上身心機能健康、行程不緊湊、餐飲衛生清淡，當地食材之養生餐之原則，整合區	持續辦理	打造關懷及友善旅遊環境。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	內具人文的社區、有主題的大鵬灣休閒特區、優質的農場莊園，搭配遊憩景點及旅行社包裝上架。 2. 無障礙設施，規劃2條無障礙旅遊路線，提供身心障礙者、老人、孩童、孕婦等不同族群至風景區旅遊之特殊需求，提供全民可及、安全、便利的友善旅遊空間，目前已依大局指示成立通用性旅遊環境推動小組針對轄區內通用化旅遊環境路線所有設施進行規畫改善中。 3. 建置專屬簡介摺頁與網頁，並與財團法人華山社會福利慈善事業基金會合作，及銀髮族遊程並積極推廣清真飲食和旅遊。	持續辦理 持續辦理	
(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。	結合屏東縣政府辦理林邊-大鵬灣-東港綠能巴士接送服務，台灣好行及台灣觀巴友善交通，便捷服務提供遊客便捷大宗運輸工具之選擇。	持續辦理	逐年擴大路網，提供多元服務並結合資源共同行銷。
(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。	本處官網已通過無障礙檢測為A+。完善觀光影音資訊服務，並推廣無障礙及銀髮族旅遊，提供遊客深度旅遊資訊。	持續辦理	提供多元服務管道，關懷多元族群需求。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
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. 主動將本處各課室業務職掌、最新消息、徵才公告、招標資料等與民眾相關業務行政作業流程相關資訊，公佈於本處網站供民眾查詢。 2. 規劃行政資訊網站公佈本處基本資料、開發計畫、年度施政計畫等訊息，並請專人隨時更新本處最新訊息。	持續辦理 持續辦理	提供便民利民、網路不打烊服務。
(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. 每季邀請地方媒體辦理意見交流座談，主動提供區內開發進度或新興遊憩資源，並說明政策作為。 2. 編製導覽手冊及 Q&A 手冊，供服務台人員諮詢使用。 3. 接受各電台訪問，行銷本處旅遊活動。 4. 運用區內有線電視系統跑馬燈，行銷活動訊息及宣導公共政策等措施。 5. 適時提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。每季並邀請地方媒體辦理意見交流座談，主動提供區內開發進度或新興遊憩資源。 6. 結合高雄機場燈箱廣告，設置大鵬灣意象，增加本處能見度，行銷本處風景之美。 7. 為達善用傳播媒體本處於辦公廳舍外候車亭設置有跑馬燈並不定期將施政措施及相關活動消息傳播供民眾知悉，以	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	多元溝通管道，各項施政符合民意。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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。	達行銷目的。	持續辦理	強化服務機制整合，提供加值服務。
	8.運用本處勇闖大鵬灣幸福小琉球粉絲專業傳達風景區最新資訊，且不定時舉辦粉絲團活動，增加與粉絲的互動並吸引更多新的按讚數。	持續辦理	
	9.結合恆春半島、大鵬灣觀光產業聯盟參加國內外各項旅遊展覽，並參加香港、星馬旅遊推介會，行銷宣傳本旅遊線及管理處之旅遊服務相關資訊。	持續辦理	
	10.結合區內村里社區協會(崎峰、嘉蓮、大潭、新興、南興)規劃結合本處環境教育場域之行銷推廣方案，以共同營造在地生態旅遊特色。	持續辦理	
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。	於網路建置「常見問題集」提供民眾參考，並提供民眾建言之留言專區。隨時將民眾意見，檢討分析可運用之建議納入施政建設之參考。	持續辦理	提升整體觀光服務品質。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二)善用法規調適、資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。	建置線上意見信箱服務，民眾可即時反應相關觀光政策與陳情事宜，管理者可透過系統自動回應民眾意見，提升e化服務效能。持續檢討科技運用及簡化流程，擴大觀光服務措施的運作彈性。	持續辦理	擴大機關服務措施的彈性。
(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. 結合國立台灣海洋大學、NGO 組織及當地觀光業者營造小琉球綠蠵龜樂園低碳島，辦理淨灘、淨海、校園宣導及減塑演講教育宣導活動。及當地觀光業者營造小琉球綠蠵龜樂園低碳島，辦理淨灘及減塑演講教育宣導活動。	持續辦理	務實解決觀光服務問題及缺口。
	2. 連結屏東縣公車動態資訊網，提供台灣好行墾丁快線公車到站、離站時間，提供遊客即時乘車資訊。	持續辦理	
	3. 連結交通部美好生活網，協助宣傳推廣『美好生活連結者』期望藉由這個園地與大家互動，一起讓台灣的交通建設與措施更進步、更理想，您我都是「美好生活的連結者」，更是「美好生活的創造者」！	持續辦理	
(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. 辦理國家風景區之滿意度調查，以了解遊客需求改進遊客不滿之處，提昇整體滿意度。	持續辦理	促進觀光永續發展。
	2. 於網站建置民眾對本處處理陳情案件之服務評價機制。	持續辦理	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	3. 配合行銷活動舉辦後，辦理遊客滿意度調查。 4. 除委託辦理 106 年度遊客滿意度調查，並於年度大型活動針對參與活動遊客及相關人員進行問卷調查。持續評估重要專案投入及產出效益，檢討精進相關作為，以期觀光永續發展。	持續辦理 持續辦理	

伍、實施步驟：

- 一、 本處各實施單位應依據本執行辦法擬定年度工作重點，各項作法並應具實務性、方法性並能具體執行。
- 二、 確實檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法。

陸、績效評估：

- 一、 為落實服務績效評估，本處成立提升服務品質工作小組，定期召開會議研商並針對各項缺失及創新作法研商改進辦理。
- 二、 每年 7 月及 12 月各進行 1 次不定期考核，實際評估本辦法推動及執行績效。
- 三、 本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。