

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

111-113年度提升服務品質執行辦法

壹、依據：

- 一、交通部 111 年 3 月 9 日交秘字第 1110006995 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」辦理。
- 二、交通部觀光局 111 年 3 月 15 日觀企字第 1110904315 號函頒之「交通部觀光局提升服務品質執行計畫」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：111年1月至113年12月，以3年為期；但得視整體執行辦法推動情形，隨時滾進檢討與修正。

肆、實施對象：本處各課、室、站及遊客中心。

伍、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。	建立行政作業標準作業流程。 1. 各標準作業流程定期檢討與修正，以符合現行遊客需求。 2. 每季彙整各項旅遊問答集供各站服務人員諮詢使用，並蒐集遊客諮詢事項，彙整更新「常見問題集」，以確實符合遊客需求。 3. 於網路建置「常見問題」提供民眾參考。 4. 訂定英、日文版「常見問題集」提供服務台人員諮詢使用，以符合國際遊客需求。 5. 隨時紀錄民眾意見，製作服務日誌將	經常辦理並滾動修正	提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>遊客意見及時回報本處，亦可納入管理處施政建設之參考。</p> <p>6. 訂定本處所轄風景區三仙台遊憩區、都歷遊客中心園區、八仙洞遊憩區、石梯坪遊憩區、秀姑巒溪遊客中心及花蓮遊客中心等六景區周邊範圍從事遙控無人機飛航活動報備須知。</p> <p>7. 為鼓勵藝文活動多元發展，豐富景區公共空間人文風貌，開放藝人或團體在本處據點從事藝文活動，特訂定藝人(團體)申請據點展演審查作業要點。</p> <p>8. 為落實使用者付費原則，提升公共設施運用效益與使用管理，特訂定本處所轄各風景區據點場地借用要點。</p> <p>10. 建立本處所轄各公廁意見QR-code 即時反應機制。</p>		
<p>(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>	<p>建置網路申辦與查詢機制及雙語化服務</p> <p>1. 各項服務之標準化作業流程公告於官方網站，供民眾瀏覽使用，並建立各項服務查詢管道，方便民眾查詢。</p> <p>2. 民眾所需資料簡化以電話、E-mail、線上下載表單方式申辦。</p> <p>3. 整合線上申辦項目，統整申辦表格，簡化申辦流程，便利民眾申辦作業。</p> <p>4. 民眾意見(處長信箱)可查詢最新處理進度。</p> <p>5. 公共服務場域第一線雙語化。</p>	<p>每年12月</p>	<p>申辦流程簡化，提升服務品質與效率。</p>
<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>	<p>辦理服務人員教育訓練，打造合宜網路服務，培養專業態度，提升服務素質及形象。</p> <p>1. 定期辦理志工解說導覽訓練，加強志工解說服務能力。</p> <p>2. 辦理本處所轄各遊客中心服務人員導覽解說培訓。</p> <p>3. 體貼民眾旅遊需求，提供各項親民、合宜的服務設施。</p> <p>4. 透過每年度問卷調查與分析，了解服務人員品質與待改進事項，以利滾動檢討，精益求精。</p> <p>5. 網站運用RWD及PWA技術並符合國發會「政府網站版型與內容管理規</p>	<p>每年12月</p>	<p>提升服務水準，便民利民。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>	<p>範」、NCC「無障礙網頁開發規 範」等政府服務規範、個資保護、 資通安全等項，建構不同族群不同 載具的合宜網路服務。</p> <p>鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際 化發展。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以「探索東海岸 Explore East Coast of Taiwan」之自由、浪漫、包容的品牌性格，打造五大旅遊主題：藝術、運動、部落、生態、小鎮，以品牌經營思維提供優質與差異化服務。 2. 辦理部落導覽解說人員認證及優質品質型塑相關計畫，提升本轄部落解說人員服務品質。 3. 分別以鄉鎮、部落、賣店為主體，以地方創生、優質服務為目標，辦理觀光圈產業建構，打造品牌形象與發展藍圖。 4. 營造友善雙語觀光環境提升觀光從業人員英語力，如建置外志工名單資料庫、增加英文訓練及課程。 5. 結合國際平臺，官網建置英、日、印google翻譯系統打造多語言環境，以遊客導向做為出發，建立完整旅遊服務。 6. 因應後疫情時代，建置East of Taiwan花東觀光圈概念建置智慧觀光網站，以遊客角度出發，建置導遊、導購、導覽、導航觀光四導概念之智慧觀光平台。 	<p>每年12月</p>	<p>提供民眾優 質服務。</p>
<p>二、重視全程意見 回饋及 參與，力求服 務切合民眾需 求</p> <p>(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。</p>	<p>於網頁設置「處長信箱」及滿意度調查 機制，提供民眾直接溝通管道。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置免付費申訴電話，即時協助民 眾解決問題。 2. 成立Facebook粉絲專頁，即時接收 民眾反饋。 3. 人民陳情及建議案件，均審慎、迅 速、正確地處理與列管追蹤；並納 	<p>經常辦理並 滾動修正</p>	<p>建立多元溝 通平台，即 時回應。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>入施政興革項目，確實檢討辦理。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 以區域觀光圈概念推動觀光發展，串連不同業者，促使在地產業發展，引動地方創生以擴大地方觀光量能。 5. 召開相關說明會與座談會，邀請地方機關、民意代表及地方人士參與提供相關建議。 6. 每年召開兩次原住民族共管委員會，討論各部落需求提案與本處重要年度計畫與成果，藉以提供意見追蹤管考。 7. 針對個案需求，邀請相關利害團體共同審查規劃內容，確保符合民眾需求。 <p>利用各類媒體與問卷工具，收集民意並適時調整服務措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於服務現場、活動與線上等利用各類問卷、電話調查或大數據分析，收集民意並為將來服務措施參考。 2. 建立轄區範圍內與其他機關不定時座談，以收集各方意見，納入未來改善與規劃事項。 <p>辦理滿意度調查，針對建議事項，積極改善。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每月定期於本處8個遊客中心自辦民眾滿意度調查，隨時檢視服務缺失。 2. 針對當年度舉辦之重點活動進行活動滿意度調查，作為每次活動之檢討及下次舉辦活動之參考。 3. 每季辦理為民服務不定期考核事項，並檢討改進服務項目，以提升服務品質，並由本處遊憩課每月不定期現場稽核，瞭解各遊客中心服務情形。 <p>設置「處長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置免付費申訴電話，即時協助民眾解決問題。 2. 多元建置Facebook粉絲專頁，即時接收民眾反饋。 	<p>每年12月</p> <p>經常辦理並滾動修正</p>	<p>有效處理民眾意見，檢討改善。</p> <p>改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。		每年12月	有效協助民眾解決問題。
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>擴大單一窗口業務，簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心設置單一窗口服務台，提供遊客多項服務，另提供客製化遊程規劃之增值服務。 2. 設置行政服務單一窗口，提供民眾多項行政業務整合服務。 3. 延伸台東、綠島及花蓮等三個管理站亦可受理收件服務。 4. 民眾所需資料簡化以電話、E-mail、線上下載表單方式申辦，建立標準作業流程。 <p>設置線上申辦及跨平台通用服務機制。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供都歷、小野柳、三仙台及花蓮等據點線上導覽預約服務。 2. 整合線上申辦項目，統整申辦表格，簡化申辦流程，便利民眾申辦作業。 3. 製作活動專屬網站推廣旅遊活動，因應業務需求規劃網路報名及票選活動，於本處官網整合連結，以及貼切民眾使用習慣以多元傳播方式(Facebook、IG等媒體)進行行銷推廣。 4. 設置我的E政府線上表單下載及申辦服務。 5. 設置好站連結，連結其他旅遊資訊平台，提昇使用效率。 6. 於觀光局「台灣觀光資訊資料庫」提供完整之觀光活動、業者、景點基礎資料，提供遊客無縫隙旅遊資訊服務。 7. 於國發會opendata資訊平台主動公開應公開可供民眾增值利用之業務資料。 	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p>	<p>提升行政效率，便民利民。</p> <p>提供便民服務措施。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p>	<p>結合地方機關或部落團體提供旅遊資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設有8處統一識別標誌「i」之遊客中心，提供民眾便利及易識別之服務場所，並提供遊客旅遊所需之各項服務。 2. 與派出所、安檢站、部落市集、賣店及民間店家等8處合作設置「借問站」，提供旅遊諮詢與資訊服務。 3. 與部落店家合作設置部落雜貨店，規劃統一識別形象，提供部落旅遊資訊及特色農特產品展售平台，提升部落觀光多元服務品質。 	<p>每年12月</p>	<p>提供民眾便利及易識別之服務場所，提供便捷服務諮詢。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續維運FB、Instagram，官網並介接Goole Place Map等平台，接近民眾生活，具即時性地分享轄區景點、美食遊憩地點、活動，為對外宣傳的直接平台。 2. 於八處重要景區(大石鼻、長虹橋、三仙台、都歷遊客中心、加路蘭、柴口浮潛區、南寮漁港建置即時影像，提供遊客觀賞。 3. 建置多語系智慧友善導覽系統8處：花蓮遊客中心八仙洞遊客中心三仙台遊客中心小野柳遊客中心綠島遊客中心都歷遊客中心奚卜蘭遊客中心(新太平洋一號店)石梯坪資訊站，提供遊客適地化旅遊資訊。 4. 持續拍攝旅遊宣傳影片，且推出深度且具在地性東海岸影片，放置於Youtbe及其他宣傳平台。 5. 透過Flickr國際性平台，分享轄內景點、部落、活動等圖片，推廣遊憩活動。 6. 辦理「智慧景區建置計畫」及「數位創新服務系統建置計畫」等分項工作，建立重要景區人車流管理、災害警示、智慧公廁與即時影像、行動旅服等系統。 	<p>每年12月</p>	<p>提升服務品質與效率。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>7. 配合國發會「地方創生國家戰略計畫」，透過觀光型的地方創生計畫整合在地與旅外優質人力、促使在地產業發展、提升地方文化，進一步串連東海岸觀光資源，引動地方創生以擴大地方觀光量能。</p> <p>8. 依據「觀光前瞻建設計畫-魅力旅遊據點營造-國際魅力景區」計畫，以「探索東海岸·天堂島嶼」，結合水域遊憩、南島文化、大地藝術與小鎮漫遊等元素，打造國際級東海岸天堂島嶼。</p>		
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>考量各類遊客不同年齡、性別平等、宗教等需求，以用心、貼心、同理心的服務理念，致力營造安全、溫馨、舒適的公共服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據轄內無障礙環境診斷與試遊體驗結果，依實際需求及通用設計原則規劃及改善旅遊設施，建構友善環境。 2. 穆斯林、自行車、親子及兒童、男女性別等不同屬性遊客的需求，逐步改善轄區據點之衛生設備，調整舊有公廁男女廁間比率。 3. 推動銀髮族旅遊，廁間加裝免治馬桶。 4. 設置穆斯林禱告室，並於廁間加裝淨下設備。 <p>提供台灣好行等多項旅遊交通接駁。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 延續「台灣好行-東部海岸線」景點接駁旅遊服務，以巴士服務無縫接駁遊客至東部海岸各觀光景點旅遊。 2. 持續營運「台灣好行-玉長豐濱線」郵輪式公車，每日一班車10:50自玉里火車站出發，銜接花東縱谷與東部海岸觀光，帶遊客經安通溫泉、長濱前往北回歸線、石梯漁港、石梯坪、金剛大道等知名景點，可沿途下車瀏覽周邊美景後，原車再帶旅客走到哪、玩到哪，輕鬆遊覽花東的山海之 	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p>	<p>打造關懷及友善旅遊環境。</p> <p>逐年擴大路網，提供多元服務並可結合部會資源共同行銷。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p>	<p>美。</p> <p>3. 結合「普悠瑪市區公車」與綠島船票與花蓮縣政府台灣好行路線推出多日數旅遊套票，擴大接駁網路。</p> <p>4. 於大型活動及春節期間，增加巡迴接駁專車大眾運具，以疏解車潮壅塞</p> <p>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。</p> <p>1. 官網以「行動優先」進行網站功能擴充，朝平臺及載具個別優化，且符合無障礙2.0 AA規劃。</p> <p>2. 針對特定客群（穆斯林、銀髮族、無障礙）提供遊客(含外籍)客製化行程規劃，另製作相關行銷影片，提升服務品質。</p> <p>3. 利用多方通路，如藉旅展機會或機場等公共場域多方播送宣傳影片。</p> <p>4. 辦理「107-108年遊客中心互動多媒體軟體建置服務計畫」案，提供遊客中心建置完成後與遊客間互動之多媒體影片。</p>	<p>每年12月</p>	<p>提供多元服務管道，關懷多元族群需求。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>設有行政資訊網政府資訊公開專區。</p> <p>1. 公開相關執行業務及本處所轄各項遊憩景點等重要資訊，並隨時更新。</p> <p>2. 將可供民眾加值利用之業務資料，於國發會opendata資訊平台與本處行政資訊網主動公開。</p> <p>辦理實體座談會、研討會廣邀各界共同參與，另提供網路交流溝通管道。</p> <p>1. 於網頁設置「處長信箱」及滿意度調查機制，提供民眾直接溝通管道。</p> <p>2. 設置免付費申訴電話，即時協助民眾解決問題。</p> <p>3. 成立Facebook粉絲專頁，即時接收民眾反饋。</p>	<p>經常辦理並滾動修正</p> <p>每年12月</p>	<p>提供便民利民、網路不打烊服務。</p> <p>多元溝通管道，各項施政符合民意。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p>	<p>4. 人民陳情及建議案件，均審慎、迅速、正確地處理與列管追蹤；並納入施政興革項目，確實檢討辦理。</p> <p>5. 不定期召開相關說明會與座談會，邀請地方機關、民意代表及地方人士參與提供相關建議。</p> <p>持續針對民眾需求檢討改善內部作業，提供創意、優質服務。</p> <p>1. 透過處務會報、主管會報定期檢討並推動內部作業簡化。</p> <p>2. 透過e-mail 或通訊軟體於第一時間機動有效率的連絡業務。</p>	<p>經常辦理並滾動修正</p>	<p>強化服務機制整合，提供加值服務。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> <p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(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。</p>	<p>掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。</p> <p>1. 設有專人每日就新聞媒體、網路快訊等相關觀光發展輿情蒐集，即時回應或預為因應。</p> <p>2. 於本處經營賣店(三仙台遊憩區)請業者配合推行行動支付之服務工作。</p> <p>持續檢討法規鬆綁、科技運用及簡化流程，並設置各業務之標準作業流程，擴大觀光服務措施的運作彈性。</p> <p>1. 透過內控機制持續滾動檢討簡化服務作業流程。</p> <p>2. 利用資訊科技，提升旅遊服務即時性及有趣性。</p> <p>(1)建立Instagram官方帳號，接近民眾生活，具即時性地分享轄區景點、美食遊憩地點、活動，為對外宣傳的直接平台。</p> <p>(2)推廣「臺灣東海岸」微博網頁，以行銷推廣臺灣東海岸旅遊。</p> <p>(3)拍攝旅遊宣傳影片，且推出深度且具在地性東海岸日常影片，放置於Youtbe及其他宣傳平台。</p> <p>(4)建置痞客邦部落格，提供圖片下載，活化遊客服務管道。</p>	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p>	<p>提升整體觀光服務品質。</p> <p>擴大機關服務措施的彈性。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>(5)透過Flickr國際性平台，分享轄內景點、部落、活動等圖片，推廣遊憩活動。</p> <p>與各縣市政府、鄉鎮公所、在地農會，合辦相關建設與活動，延伸服務據點，提供更多元遊憩環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與花蓮、臺東縣政府、公路局合作辦理3天以上連續假期交通疏運工作。 2. 與媒體、海巡、地方政府、部落、觀光業者等相關單位組成不同群組即時交換意見，尋求解決方案。 3. 與「中華民國紅十字總會臺東縣支會救生服務隊」，每年辦理「救護訓練」。 4. 與臺東縣消防局辦理自衛消防演練。 5. 與救災單位(消防、衛生、海巡)合作辦理大型活動防災演練。 6. 辦理「東海岸社區部落觀光發展Discovery計畫」及「，突破課室業務隔閡，由同仁陪同部落發想及擬定發展方向，並定期討論部落觀光推動情形，集思廣益激發各種創意思維。 7. 與文化部國家人權博物館合作辦理108年綠島觀光解說員培訓。 8. 與中華民國水中運動協會合作辦理丙級浮潛教練培訓。 	<p>每年12月</p>	<p>務實解決觀光服務問題及缺口。</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>評估重要專案或服務據點投入與產出效益，檢討精進相關作為，以達觀光資源永續經營。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用志工公益機制，持續經營「解說志工服務隊」，辦理在職解說訓練，提升志工於各項活動、環境教育課程之專業解說能力，降低人力成本。 2. 阿美族民俗中心及靜浦部落工坊等委由當地部落團體或發展協會經營管理，以有效推展部落遊憩服務品質及在地文化發展。 	<p>每年12月</p>	<p>促進觀光永續發展。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	3. 奚卜蘭遊客中心、月光小棧、轄區賣店、露營區等設施，出租民間經營，節省人力，活化據點，提升服務效能。 4. 辦理多項設施認養管理，提升設施服務效能。 5. 轄內據點清潔勞務工作及設施修繕工程，以評選或異質性最低標評選優良廠商，有效提升據點服務品質。 6. 對外資訊平台委由專案駐點人員經營，提供遊客最優質完整的旅遊資訊。		

陸、實施步驟：

- 一、本處各實施單位應依據本執行計畫訂定本處 111-113 年度執行辦法，內容應敘明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法並應具實務性、方法性；執行辦法報局後，主動公開於本處網站。
- 二、本處各實施單位研訂年度執行辦法時，應邀集主管為民服務業務相關人員參與，爾後並就執行辦法所列之事項確實執行，且每季進行實地查核。
- 三、執行辦法應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，以提出年度預定進行的重點工作。

陸、績效評估：

- 一、視本處執行計畫之創新服務，評估參加交通部服務品質獎及行政院服務品質。
- 二、為落實服務績效評估，由本處為民服務不定期考核工作執行考核小組，每季不定期抽查各實施單位，考核結果提會討論，針對缺失，隨時輔導改進，以提升旅遊服務品質。
- 三、本計畫執行期間，本處為民服務考核小組應不定期實地查訪各實際執行單位，以瞭解計畫推動及執行情形，並針對特定服務事項

進行滿意度調查。