**交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處為民服務不定期考核項目及評分表**

**考核日期：110年7至12月份**

| **構面**  **(配分)** | **評核項目** | **評核重點** | **評分** | **備註** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **基礎服務**  **(200分)** | 服務一致及正確 | 機關應建立業務標準作業流程及處理時限，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。評核重點如下：   1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述3項外，機關可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。 |  | 【申辦業務標準作業流程訂定情形】   1. 建置各項業務「標準作業程序」(SOP)，已完成共66件SOP建置作業，包含「一般災害事件處理」、「重要節慶活動交通疏導標準作業程序」、「辦理未達公告金額十分之一(十萬元)以下採購」、「輿情反映處理」、「新聞稿發布作業」、「辦理公有土地撥用取得作業標準作業程序」、「辦理工程招標發包作業標準作業程序」、「辦理行銷活動標準作業程序」、「辦理據點經營業者座談會作業標準作業程序」、「辦理人員任免遷調作業標準作業程序」、「辦理經費報支審核作業標準作業程序」等，並適時檢討改進流程與作業方式。 2. 編訂常見業務問答集、員工須知彙編，以作為本處員工之業務基本常識，並公開於網站、置於服務櫃台，以維持服務措施處理一致性及確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性。 3. 民眾申請案件以標準作業程序辦理   一般人民陳情或申請案件以書面提出者，若屬案情複雜須專案處理者，由業務課室主動連繫告知陳情人相關處理情形，並以書面回復，並設置「首長信箱」依案情需要作處理或回復。  【服務及時性】   1. 人民陳情案件   本處人民陳情由專人收件後即予掛收文號並專案列管，完成後立即回覆民眾。110年下半年共受理25件人民陳情案並依限立即回覆。   1. 本處辦理各項活動時均於「雲嘉南好好玩」FB粉絲專頁公告，本處人員均在1天內快速答復民眾的疑問。   【服務人員專業度】   1. 為加強提升本處員工服務之專業度，進行員工電話禮儀訓練，110年下半年共執行14次電話禮貌測試，平均成績為92分。 2. 遊客中心外語專職人員   遊客中心設有具備基本外語行政助理，並與台灣首府大學外語系教授合作外語服務，及訂定「外籍旅客語言協助服務SOP流程」，以提升外語服務可勝任度。   1. 召募遴選志工人員後，安排接受基礎、特殊及進階訓練，其中基礎訓練6小時，特殊（專業）訓練12小時，並依實際服務需要規劃相關課程。 110年下半年志工服勤時數共計4,676小時，服勤人次達533人次。 |
| 服務友善 | 機關應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，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下：   1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如附件6）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度： 5. 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 6. 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 7. 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。 8. 除上述4項外，機關可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。 |  | 【服務設施合宜程度】   * 1. 遊客中心及本處辦公室一般性設施：  1. 服務櫃台（提供老花眼鏡、輪椅、乾式洗手液及口罩等）、高腳座椅、穆斯林祈禱室、親子哺乳室、飲水機(定期更換濾心及辦理大腸桿菌群採水檢測)、自行車打氣筒、手機充電等服務設施供民眾使用。更新老花眼鏡組及增加手機充電線，提供來訪的民眾貼心且便利的服務。 2. 設置優質公廁 3. 7月26日口湖遊客中心公廁，自優等級提升至特優級。 4. 11月29日井仔腳地區3座公廁，自優等級提升至特優級。 5. 目前截至110年第4季止本處列管公廁計20座，20座均為特優級。 6. 部分公廁安裝適合兒童高度小便池、兒童坐墊及兒童洗手台或專用墊腳椅。 7. 110年11月18日北門遊客中心(優質公廁)獲臺南市政府績優公廁考核評鑑優憩區組銀質獎 8. 無障礙設施：斜坡道、電梯(每月保養一次)、身障專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等。    1. 遊客中心設施： 9. 北門遊客中心    1. 以當地自然生態與宗教信仰為主題設計各類多媒體互動設施，包含黑面琵鷺多媒體導覽區、可愛黑琵體感飛行歷險區、北門井仔腳曬鹽人互動體驗區、虱目魚體感補捉競賽區、禮神擲筊保平安區，並有擱淺於北門之抹香鯨標本及以當地素人畫家洪通畫作當作壁飾傳達行銷當地藝術。    2. 北門遊客中心提供婚紗業者拍攝婚紗照時換裝及休憩的場所，內有更衣間及化妝台等設施物品。    3. 於北門遊客中心設置電子看板及電子留言板，即時提供遊客相關旅遊資訊。    4. 為體貼身障、年老遊客及幼兒和穆斯林的需求，我們於北門、布袋及口湖遊客中心皆設置免治馬桶及安裝多功能洗滌器。 10. 七股遊客中心     1. 七股遊客中心建築本體應用了當地常見元素，海堤、河堤、鹽堤等構造物為概念，將堤轉換為空間，就像堆砌的鹽塊受雨水沖刷崩落後成形，陡如峭壁、時像緩坡、亦似山谷。     2. 設有自然生態展示館，其結合七股地區生態、地形及鳥類攝影，以體驗式的情境提供遊客親子互動、生態學習的平臺。     3. 貼心完善無障礙設施 11. 為因應老年人口的持續增加，導入通用設計概念，服務行動不便及銀髮族之遊客，規劃完善之無障礙空間，包括：殘障專用車位、無障礙廁所**、**感應式電動門、無障礙坡道、輪椅、愛心服務鈴、代叫無障礙計程車、無障礙網站及遊程貼心服務等。 12. 為使行動不便者更便利，我們積極與客運公司與計程車業者協調，台灣好行車輛於每周六、日行駛，共來回3班次，固定第1班車次(含回程)為低底盤公車，旅客如於其他班次有無障礙搭乘需求可提前預約安排。 13. 積極協調飯店業者提供無障礙房間(床高度及所在樓層較低/浴缸等衛浴設備加裝扶手、備有椅子可坐浴)，目前台南大飯店有1間。 14. 設計無障礙(樂齡)旅遊專頁，及無障礙旅遊路線「銀髮族與無障礙旅遊線-雲嘉南濱海北門線」，提供無障礙遊程及無障礙景點介紹，作為樂齡族與行動不便者旅遊行程規劃參考，以提供行動不便者或銀髮族最貼心的服務。     1. 台灣好行-61西濱快線   於週六、週日及國定假日行駛，每日6班次(即來回3班次)行駛，固定第1班車次(含回程)為低底盤公車，旅客如於其他班次有無障礙搭乘需求可提前預約安排，而週一至週五採團客預約制(DRTS)，需至少12人成行。路線停靠景點包含: 新營站、新營轉運站、鹽水、布袋遊客中心、布袋商港、高跟鞋教堂、南鯤鯓代天府、水晶教堂、井仔腳鹽田、將軍漁港、馬沙溝彩繪村、七股鹽山、台灣鹽博物館等站點，結合在地產業及交通規劃2款特色套票、一日乘車券及台灣好行88、99線交通轉乘聯票。  **五、因應新型冠狀病毒(COVID-19)疫情，將遊憩據點現有節水水龍頭出水量調整為正常出水量，暫移除節水龍頭內省水設備，或更換正常出水量水龍頭，並於各處洗手台隨時補充洗手乳，以利旅客落實有效洗手防疫措施。**  【網站使用便利性】   1. 本處旅遊網通過無障礙網頁開發規範2.0版AA等級認證通過，並配合MyEGov提供分類檢索，相關旅遊資訊及管理處發布訊息可由「我的Ｅ政府」網站中查詢獲得。 2. 設置線上預約功能，民眾可至旅遊網「多媒體預約」及「導覽解說預約」。 3. 本處之旅遊網採響應式網頁設計，以提升民眾點覽資訊時之便利性。 4. 於旅遊網首頁提供網站內外資訊檢索功能，依民眾需求分眾不同目標族群、語系別，提供實用旅遊資訊及最新活動訊息。 5. 設置「政府資訊公開」專區：依照政府資訊公開法第7條規定，應主動公開之資訊，均已建置完成。 6. 針對轄區鹽業歷史、自然生態、宗教人文、文學藝術及特產美食進行深度介紹，以突顯觀光主題資源意象。 7. 建置旅遊消費專區，舉凡美食、住宿及地方特產等分類登錄訊息，共同行銷，讓遊客迅速取得商店資訊。 8. 網頁增設旅遊指南協助遊客快速尋找適當資訊，結合Google map於「雲嘉南地區電子地圖」，大幅解決民眾規劃路線的難題，可從地圖上可進階交叉查詢到周邊景點、餐廳、住宿等資訊，同時標示其衛星座標位置，方便自行開車民眾輕易找到目的地。 9. 本處於旅遊網設有[影音刊物]專區，供民眾線上觀看本處出版之多媒體影片，並可瀏覽本處轄區各類照片。 10. 轄區相關活動與本處各項活動訊息均刊登於本處網站、「雲嘉南，好好玩!!!」facebook粉絲團及透過網路介面提供遊客更優質的旅遊服務。   【服務行為的友善性】   1. 辦理勤前教育訓練   每位到管理處服務同仁，於到職時，就會施以接聽電話之基本禮儀教導，例如電話鈴響三聲內應接聽電話、接話時應先報出單位名稱，並隨時提醒同仁注意應答禮節及用語。   1. 台灣好行─西濱快線公車於平日週一至週五提供「DRTS預約專車」，讓遊客們可以「ALL-IN-ONE」，在一天之內就可以一次串聯北門水晶教堂、布袋高跟鞋教堂的浪漫雙教堂；走訪七股鹽山、台灣鹽博物館及井仔腳鹽田，深入台南濱海鹽業文化；另也可安排南鯤鯓代天府，了解在地王爺信仰文化。   【服務資訊透明度】   1. 轄區內各遊憩據點與資源之食住行資訊、發展現況、相關機關重大訊息、天氣氣象或年節交通疏導措施等旅遊資訊，除製作有精美書面資料提供遊客取閱外，並不定期發布於本處網站中周知。 2. 於網站內公布包括企劃、工務、管理、推廣等常問業務Q&A，及遊客服務常見問答集，主動告知遊客處理方式及相關資訊。 3. 各項公告金額十分之一以上之採購案件及出租案資訊，張貼於本處佈告欄公告、刊登政府採購公報及公告於工程會電子採購網，公開供民眾查閱瞭解。 4. 依「推動行政資訊公開作業要點」，將相關資訊公佈於本處行政資訊網站周知。 5. 各項公開資訊、觀光法規、施政成果、出版品，均可親蒞查閱、來電洽詢、上網查詢，如屬業務公文案件，另可以書面申請調閱。 |

| **構面**  **(配分)** | **評核項目** | **評核重點** | **評分** | **備註** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服務遞送**  **(300分)** | 服務便捷 | 瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下：   1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗， 取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。 3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。 4. 其他服務作法。 |  | 【建置單一窗口整合服務】   1. 專人專業單一窗口的全功能服務台: 2. 本處辦公室1樓提供專人全功能服務如下： 3. 特殊性貼心服務:   安排職員值班，瞭解遊客需求，提供優質服務，並將遊客建議記錄於值班簿中定期陳核，責成權責課室站改善。   1. 一般性服務:包括洽公業務引導及接待旅遊諮詢、愛心傘借用、汽車接電救援、手機及相機充電、自行車打氣、簡易醫藥用品服務、老花眼鏡服務、免費上網服務(i-Taiwan)。 2. 北門遊客中心及七股遊客中心，安排服務人員提供遊客各類諮詢服務，服務項目如下: 3. 幸福包廂、穆斯林祈禱室及育嬰室提供及設施解說 4. 愛心傘及愛心手杖借用 5. 旅途打氣小站-汽車接電救援/手機及相機充電/自行車打氣 6. 生理服務小站-防蚊液/肌肉酸痛噴劑/簡易醫藥用品服務/哺乳室/嬰幼兒推車/嬰兒紙尿布/濕紙巾服務/輪椅服務/老花眼鏡服務/輔助溝通器。 7. 商旅服務小站-行李託放、代客叫車服務、上網服務 8. 各類旅遊摺頁提供與解說。 9. AED自動體外心臟去顫器之操作及搶救服務並通過安心場所認證。 10. 於秘書室設置單一窗口收件掛號，受理案件(包括首長信箱、民眾陳情建議、廠商申請或機關洽辦等)之申請，如有疑問或需協助填寫資料，則由各業務課室站派員解答或協助。   【減除申辦案件需檢附之書表謄本】   1. 因本處為觀光機關，臨櫃申請事項較少，加上導覽解說申請均已採線上申辦，故較無受理一般遊客申辦之書表，大部分資料以提供遊客旅遊資訊為主，例如交通圖、景點介紹、學習單、活動介紹文宣等等資料。 2. 如有民眾直接至處陳情、建議或要求協助案件，為免洽公民眾來回奔波，如屬簡單即時可處理者，我們即直接請各業務單位派員接洽，當場對民眾之疑義、陳情或洽辦事項予以解答、說明或處理；如屬案情複雜者，則婉予說明，並協助辦理相關公文書件之申請掛號流程，並以民眾申請案件速件專案處理流程，於期限內專函送知申請民眾，毋需在場久候。 3. 網路公告電子領標書表減量：每年度依工作計畫預辦理之採購案，皆採電子招標方式辦理，投標廠商無需任何書證即可領標或逕自工程會網站下載標案相關資料，如欲投標者，相關資格文件亦可以電子謄本代之，毋需檢附正本，110年下半年共公告43件招標案，若以每件招標案約30張A4紙張，每件標案需準備3份紙本供廠商購買，一年約可減少3870張A4紙張印製。 4. 本處行政資訊系統，110年下半年公務車輛使用管理系統，受理約761筆申請，會議室管理系統約166筆申請，共節省約927張申請表單。   【開發線上申辦或跨平台通用服務】   1. 本處facebook「雲嘉南，好好玩!!!」粉絲專頁可與遊客即可進行雙向互動，由承辦人員直接與民眾溝通處理。 2. 網站設置「首長信箱」   收到民眾e-mail申請案件後，後端並由我們人員收件審視，依案情需要作立即之處理或回復；如屬案件複雜或規劃建設業務相關者，以電話或電郵回復表達另案處理之情形，並將該意見轉遞至電子公文系統掛號確認，依權責分辦各課室，以公文速件方式處理。   1. 線上辦理「多媒體預約」及「解說導覽預約」   我們於旅遊網設置線上報名預約系統，遊客可選擇「多媒體預約」或「解說導覽預約」，節省遊客及承辦人員雙方作業時間，且隨時隨地均可預約，提升便民服務品質。   1. 建置「出版品」下載專區   為強化我們出版品的流通性，特別於官網規劃「影音刊物」下載專區，該專區可瀏覽本處各類摺頁、解說手冊及書籍計20種，並可供民眾下載閱讀。 |
| 服務可近性 | 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下：   1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 4. 其他服務作法。 |  | 1. 本處台灣好行「西濱快線」接駁公車服務，讓遊客及洽公民眾可搭乘大眾交通工具抵達本處及沿途相關景點。另於7-11及全家便利超商電子售票機台販售61西濱快線1日乘車車票，於台南好玩卡平台結合台灣好行88、99台南旅遊路線販售交通2日聯票，提供民眾更方便的訂票方式及多元選擇，同時西濱快線於週六、週日及國定假日固定行駛班次之第一班車次為低底盤公車，並有無障礙輪椅席可供需求民眾使用，鼓勵身障民眾多至戶外活動。(5月22日至8月14日配合全國三級警戒管制暫停辦理) 2. 管理處於雲嘉南觀光產業業者座談會後，聽見業者們對「行」的需求，積極著手串連雲嘉濱海交通接駁服務;「養嘉湖口」幸福公車路線主要配合「雲嘉南濱海觀光圈」推動，以交通接駁串聯嘉義東石及雲林口湖等台61線西濱快速道路周邊地區。 110年4月20日「養嘉湖口」幸福公車正式營運，於每週二至週日(平日週一停駛)及國定假日行駛，班次規劃(1)平日每日4往返班次(來回共8趟次;另，配合馬蹄蛤主題館、台灣鯛生態創意園區週二休館，週二不停靠上述2處站點)，每2小時1班車、(2)假日(含國定假日)每日8往返班次(來回共16趟次)，每小時1班車；路線規劃從高鐵嘉義站出發，沿線共設11個站點，沿途經過故宮南院、朴子轉運站、東石先天宮、東石漁人碼頭、鰲鼓濕地森林園區(向禾休閒漁場)、好蝦冏男社、口湖遊客中心、馬蹄蛤主題館、第一鰻波工坊、台灣鯛生態園區等知名景點及特色產業，主打便捷幸福體驗當地特色產業遊程。(5月18日至8月14日配合全國三級警戒管制暫停辦理) 3. 為強化旅遊服務平、假日於北門遊客中心及七股遊客中心安排解說導覽志工，假日另有安排北門婚紗美地行動旅服、好美里3D海洋世界行動旅服及口湖遊客中心導覽解說志工，其中行動遊服為「走動式服務」，由志工老師將服務帶到遊客身邊，讓遊客可以感受我們的貼心與用心。 4. 旅遊借問站的設置   透過旅遊借問站的設置，可以串接各景點服務之完善度，讓服務更貼心。現已設置4處，分別是臺南北門「井仔腳瓦盤鹽田」、七股「台灣鹽博物館」、嘉義「布袋五四三小鎮展示所」及雲林「第一鰻波工坊」，使得旅遊服務可以深化。   1. 設計客製化遊程   考量不同地區及族群需求，本處旅遊網及「雲嘉南，好好玩!!!」FB粉絲團均提供客製化遊程，遊客可節省上網搜尋時間，直接取得想要的資訊。 |
| 服務成長及優化 | 機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下：   1. 突破成長:機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。 2. 優質服務:機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。 |  | 【突破成長】   1. 打造南臺灣推動環境生態教學重要基地   「雲嘉南鹽田及濕地環境教育中心」，110年下半年有120人參加，期望透過環境教育課程，讓民眾實地走訪、體驗濕地的豐富生態，並教導環境永續的理念   1. 建構穆斯林友善環境   至110年共計16處場域取得穆斯林友善環境認證，內容涵蓋餐飲、住宿、購物及景點等方面，另製作轄區穆斯林友善商店摺頁，積極拓展穆斯林客源。   1. 設施活化利用   為了創造更高的觀光價值，進而有效改善當地的經濟，提高轄區民眾的就業機會時，積極投入各項建設行銷外，並將舊有設施整理對外招商，引進民間企業投資，以吸引更多的遊客前來雲嘉南，截至110年下半年共計有17件委外出租案件，累積營業額共計約33,801,500元整。   1. 打造雲嘉南觀光圈 2. 本處近年積極辦理產業觀光輔導與執行，業已凝聚轄區內食、宿、遊、購、旅行社等業者共識，並獲內政部准予籌組「台灣雲嘉南濱海產業文化觀光協會」。 3. 110年8月10~12日，邀集24名觀光圈業者至大鵬灣、屏東地區移地辦理「觀光圈能力培訓及經營發展方針執行案-購之能力培訓課程」。 4. 110年8月25、26日與嘉義縣民宿發展協會合辦「110年嘉義山海戀活動」，邀請全國民宿協會業者及旅行社約140人，參訪地點包含布袋或東石地區民宿、海上觀光潮間帶或溼地生態體驗及故宮南院等。 5. 110年8月31日至9月2日，邀集24名觀光圈業者至大鵬灣、屏東地區移地辦理「觀光圈能力培訓及經營發展方針執行案-遊購之能力培訓課程」。 6. 110年9月8日辦理跨產業交流媒合會，邀請雲嘉南濱海觀光圈成員以及會展業者，增加商業媒合之契機。 7. 110年9月17日由設計師田修銓主持，嚴選20樣當地商品打造「鹹良好物」品牌上架電商平台。 8. 110年9月25日於臺北華山文創舉辦品牌成果展暨鹹味浪潮快閃派對。邀請在地超過30家具代表性的經典業者，帶來雲嘉南各式多樣化的海味及多元的成果展示與名人分享講座讓現場民眾品嘗在地美食及瞭解雲嘉南觀光圈實際成果。   【優質服務】   1. 全功能網際網路服務   配合行政院國發會推動「iTAIWAN」無線上網便民活動，於本處辦公廳舍、北門遊客中心、水晶教堂、井仔腳、布袋文創、高跟鞋教堂、高跟鞋教堂商店街與口湖遊客中心設置iTAIWAN無線上網，供民眾免費使用。   1. 貼心的如廁服務 2. 本處優質公廁提供免費衛生座墊、坐墊消毒酒精及女性衛生用品，普遍於各公廁安裝適合兒童高度小便池、兒童坐墊及兒童洗手台或專用墊腳椅。 3. 體貼身障、年老遊客及幼兒和穆斯林的需求，我們於北門、布袋及口湖遊客中心皆設置免治馬桶及安裝多功能洗滌器 4. 首創於管理處裝設「幸福包廂」：為提供新人及婚紗業者更佳婚紗拍攝環境，特別於北門遊客中心內裝設「幸福包廂」，包廂內有落地鏡的更衣室、化妝台等各項梳妝用品，深獲婚紗業者的喜愛 5. 目前本處轄管北門遊客中心、七股遊客中心、口湖遊客中心、馬沙溝濱海遊憩區皆已安裝AED自動體外心臟去顫器，本處員工並定期及不定期參與及辦理相關救護訓練，隨時因應突發狀況。110年11月10日辦理「AED+CPR訓練課程」2梯次，共計42名同仁及業者通過訓練。 6. 善用平板電腦，提供走動式的服務   為更加貼近遊客，聽見他們的需求，我們遊客中心提供走動式服務，藉由平板電腦的說明，提供遊客旅遊資訊介紹及相關訊息諮詢服務   1. 我們為提供遊客更方便的服務與擴大服務廣度，北門地區於每周六、日皆設有行動資訊站服務遊客，由志工老師以走動式服務，將旅遊資訊、路線引導直接零距離的送到遊客身邊，讓遊客體驗不同於套裝式預約導覽的旅遊服務形式。 2. 北門遊客中心及行動旅服各配有口袋翻譯機3台，提供45種外語服務；另配合政府新南向政策與友善穆斯林，遊客中心內貼心設置祈禱室，備有禮拜毯、麥加指標，廁所設置淨下設施，方便穆斯林遊客禮拜時使用。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **構面**  **(配分)** | **評核項目** | **評核重點** | **評分** | **備註** |
| **服務量能**  **(200分)** | 內部作業簡化 | 簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。 |  | 1. 本處自行開發的行政資訊系統，110年下半年月公務車輛使用管理系統，受理761筆申請，會議室管理系統166筆申請，共節省約927張申請表單。 2. 召開處務會報，並做成會議紀錄，業務單位可依據紀錄執行業務，節省簽陳時間，110年下半年共召開11次處務會報，約可節省承辦人33小時。 3. 不定期辦理文康活動，拉近首長與員工距離，藉此提升向心力，培養同仁主動積極工作態度，進而建立正向的組織文化。 4. 處內公文以電子郵件傳遞，節省紙本遞送時間，亦同時減少紙張消耗，達到節能減碳作用，110年下半年共寄出24封電子郵件公文及1084封處內電子公文，約節省2216紙張。 5. 藉由內部控制機制由各單位自評業務辦理成效，精進業務熟悉度。 6. 訂定分層負責明細表   依案件性質訂定分層負責明細表，充分授權，以有效減少申辦案件處理時之核章數，並縮短處理所需時間。 |
| 服務精進機制 | 深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。 |  | 1. 為提升機關內部管理績效，培養文書流程管理正確觀念，提高公文處理效率與品質，觀光局特訂定「交通部觀光局所屬管理處公文檢核實施計畫」。檢核項目包含公文教育訓練辦理情形、檔案管理(包含檔案保管及庫房安全、檔案清理及銷毀、機密檔案管理等……)、文書流程管理(包含整體公文處理效率、各類公文印信及章戳之使用情形、人民申請案件、人民陳情案件等……)。 2. 110年下半年綠色採購比率為97.11%，熟悉度測驗平均分數為100分。 3. 全區使用節能燈管、外據點公廁使用感應式裝置或定時裝置，並依季節日照於不影響安全前提之下，調整夜間照明時間。 4. 內部控制稽核機制   藉由內部控制機制由各單位自評業務辦理成效，精進業務熟悉度。 |

| **構面**  **(配分)** | **評核項目** | **評核重點** | **評分** | **備註** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服務評價**  **(200分)** | 服務滿意情形 | 善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下：   1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。 |  | 1. 外部滿意度調查 2. 「北門婚紗美地」及「布袋好美里彩繪村」行動旅服遊客滿意度調查： 3. 自110年下半年問卷回收376份有效。 4. 調查結果：多數乘客之資訊來自網路(部落客、fb朋友)，其次是官方網站，北門婚紗美地整體滿意度為95%，好美里彩繪村整體滿意度為90%。 5. 「台灣好行西濱快線」路線滿意度調查: 6. 自110年下半年問卷回收76份有效。 7. 調查結果:路線整體滿意度為86.8%，路線乘客多退休人士(佔42.1%)、其次為家庭主婦/夫(佔28.9%)，並以女性居多(佔69.7%)。 8. 內部滿意度調查 9. 本調查於110年以管理處編制內員工及派駐勞工為研究母體進行施測，回收44件數，均為有效問卷。 10. 調查結果：以非常滿意5分至非常不滿意1分計分，其中「對於課室主管決策能力及領導方式」分數最高，顯示大部分同仁對主管領導相當滿意，另外「同事之間相處的方式」分數第二，綜合結果顯示，各課室同仁工作相處氣氛融洽，並對主管決策領導有信心，可同心協力產出工作成果，進而使本處業務順利推動。 |
| 意見回應處理情形 | 除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。 |  | 1. 網站設置「首長信箱」，提供民眾建言管道，收到民眾e-mail申請案件後，系統提供電子郵件確認的服務，以防範垃圾郵件。待民眾確認後，後端並由我們人員收件審視，依案情需要作立即之處理或回復；110年下半年，共計處理答覆14件。 2. 本處專線06-7861000，由專人提供**全年24小時無休**諮詢服務，若無法立即答覆或解決則記錄於值班簿中，由主管課室處理後主動進行回覆。 |

| **構面**  **(配分)** | **評核重點** | **評分** | **備註** |
| --- | --- | --- | --- |
| **開放創新**  **(100分)** | 1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式，參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。 2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。 3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。 |  | 1. 110年8月1日，取得「鹽工便當」商標註冊證書，計有口湖農村小舖等5家業者參與推廣，共同行銷推廣本處轄區餐飲特色。 2. 110年9月24日辦理「鹹味浪潮」發表記者會。邀請雲嘉南在地30家具代表性的業者， 展示「鹹味浪潮」品牌建構之成果(選物計畫21家鹹良好物)，並與日本仙台松島觀光圈締結姐妹觀光圈，與仙台松島DMO(In-outbound sendai-matsushima inc.) 西谷雷佐社長、日本三賢旅行社佐瀬友一部長，簽署觀光合作備忘錄，未來推動轄區特色產品國際行銷。 3. 110年9月25日於臺北華山文創舉辦品牌成果展暨鹹味浪潮快閃派對。邀請在地超過30家具代表性的經典業者，帶來雲嘉南各式多樣化的海味及多元的成果展示與名人分享講座讓現場民眾品嘗在地美食及瞭解雲嘉南觀光圈實際成果。 4. 本處舉辦雲嘉南觀光產業業者座談會後，聽見業者們對「行」的需求，積極著手串連雲嘉濱海交通接駁服務，打造「養嘉湖口」幸福公車路線，串接雲嘉濱海沿線各景點，並協調嘉義縣公車處公部門公車行駛，提供優質旅客交通服務，提供濱海地區交通多樣化選擇，110年8月14日-12月31日共計1,090人次搭乘。 5. 井仔腳瓦盤鹽田今年以「被遺忘的白色時光—井仔腳鹽田文化重振」故事，參加「全球百大旅遊目的地(the Globe Top 100 Green Sustainable Destination) 」 的認證，在「文化與社區」(Culture and Communities)類別，與全球其他45個國家共160個旅遊目的地故事一同競賽，榮獲「全球百大永續故事獎」。 6. 井仔腳瓦盤鹽田曾於2017年獲得亞太旅行協會(PATA)「環境保育類－環境教育計畫」金獎，今年再以「行銷類-旅遊照片」獲得金獎，可說得到雙重肯定。再加上入選2021世界百大永續故事獎，接連的獲獎，讓井仔腳瓦盤鹽田不僅僅是國內著名的旅遊景點，也成為具有國際認證的綠色永續旅遊目的地。 |

**附表2 交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處**

**110年度7至12月份為民服務不定期考核結果統計表**

| **編號** | **受考核機關（構）或單位名稱** | **考 核 項 目 成 績** | | | | | **總分** | **考核年月** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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）** |
| 1 | 北門遊客中心 | 195 | 280 | 195 | 190 | 90 | 950 | 110年12月 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**附表3 交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處**

**110年度7至12月份為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表**

| **編號** | **受考核機關（構）**  **或單位名稱** | **優點及建議改進事項摘要** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 北門遊客中心 | 優點：   1. 因應新冠肺炎防疫措施，單一出入口管制，並隨時監控館內容納人數，服務台設有實名制QRCode、登記表、自動體溫測量機兼消毒機1台、酒精自動感應器3台，專人把關出入人員，加強防疫。 2. 廁所評鑑獲特優級，環境整潔，通風良好無異味，地板無水痕，衛生紙及洗手乳充足。 3. 每日安排專業志工人員提供導覽服務，並有轄區多語言景點宣傳摺頁及活動摺頁，方便遊客瞭解轄區特色。 4. 提供遊客多元服務哺乳室及多功能室(含穆斯林祈禱室、新娘梳化間)及無障礙廁所供遊客使用。 5. 室內禁止飲食，館內整潔乾淨，設備維護良好。   建議改進事項：   1. 建議加強館內照明，有助於遊客閱讀館內景點介紹及說明。 2. 建議可多提供自行車輛，滿足自行車旅遊遊客需求。 |