

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

108-110 年度提升服務品質執行辦法

**Taiwan**

THE HEART OF ASIA

訂定單位：企劃課

訂定日期：2019 年 2 月 28 日

# 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

## 108-110 年度提升服務品質執行辦法

### 壹、計畫依據：

- 一、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實施計畫」辦理。
- 二、交通部觀光局 108 年 1 月 14 日觀企字第 1082000018 號函檢送之「交通部觀光局提升服務品質執行計畫」辦理。

### 貳、目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的觀光服務形象與聲譽。
- 二、促使觀光資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合相關單位服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、推動期程：108 年 1 月至 110 年 12 月。

### 肆、實施對象：

- 一、日月潭國家風景區管理處(以下簡稱本處)各課室站及遊客中心。
- 二、辦法規劃單位：本處企劃課(負責統籌規劃服務作業)。

### 伍、辦法內容：(詳如附表)

為推廣國家風景區觀光發展及提升遊憩服務之品質，有效行銷機關形象，深化服務理念，爰訂定推動具體作法如附表，俾供後續執行之依據。

### 陸、執行步驟：

- 一、研擬辦法，召開研商會議擬定本辦法之推動做法，作為落實提升服務品質執行辦法之參考依據。
- 二、成立專責單位：由本處各單位主管組成「為民服務工作推動小組」，並由企劃課人員擔任幕僚行政工作，不定期召開研討會

議，檢討現行各項服務品質作為、提出改善作法並追蹤列管。

## 柒、考核獎懲

- 一、由本處各相關單位主管及業務承辦人組成「為民服務不定期考核小組」，以不定期方式於年度內進行各課室及管理站考核，並提出考核報告及列管事項，於「為民服務工作推動小組」會議中檢討，並逐案追蹤列管至全部改善完成。
- 二、本處為民服務不定期考核結果及改善情形公開於本處官方網站，供民眾參考。
- 三、依據本處年度為民服務不定期考核情形、上級機關至本處不定期考核結果及參加政府服務品質獎評獎成績，於「為民服務工作推動小組」提出獎懲建議，並送本處考績會辦理獎懲。

## 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

## 108-110 年度提升服務品質執行辦法內容

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<b>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</b>			
(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為使各項作業能於期限內完成，本處建立各項經營管理業務標準作業流程（SOP）。</li> <li>2. 持續維運設施巡查系統，開放承包廠商及監造單位線上填報及審核作業，提昇修繕與經費運用管理效率。</li> <li>3. 簡化地區業者及單位申請放置文宣品表件及流程。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。</li> <li>2. 滿足民眾需求，提升行政服務品質及效率。</li> </ol>
(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本處網站公布轄內遊憩設施及公共服務設施之開放（含修繕）情形，並定期更新相關資訊，便利遊客瀏覽、查詢使用。</li> <li>2. 提供網站線上申請服務之流程查詢功能，使民眾了解申請案件辦理進度。</li> <li>3. 於本處行政資訊網政府資訊公開項目，設置檔案應用專區，提供線上申請表單下載及線上申辦功能。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。</li> <li>2. 申辦流程簡化，提升服務品質與效率。</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定時辦理服務人員接待禮儀及解說服務技巧、專業知能培訓課程。</li> <li>2. 統一製作外勤背心，要求所有外勤員工、協力廠商等於外出時穿著，以增加服務人員辨識度，提昇機關形象。</li> <li>3. 依轄區分布範圍設置向山、車埕、伊達邵、埔里 4 處遊客中心，提供全年無休之旅遊諮詢及導覽解說服務。</li> <li>4. 採用走動式或行動服務車服務，增加與遊客接觸及視需求提供加值服務。</li> <li>5. 提供各項線上申辦服務，包括：文宣品放置申請、場地借用申請、街頭藝人表演新申請者、水域遊憩活動申請、空拍機申請、電動船補助申請、本處商標及智慧財產權申請、照片授權申請及各項申請進度查詢。</li> <li>6. 持續利用 LED 字幕機宣導相關活動訊息及政策宣導事項。</li> <li>7. 培育專門外語人員(志工、行政助理、產學合作學生)提供外籍遊客相關外語旅遊諮詢及導覽解說服務，以提升服務品質。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供各項機動性服務，貼心服務遊客。</li> <li>2. 提升服務水準，便民利民。</li> <li>3. 加強服務體系密度，旅遊服務創新升級。</li> </ol>

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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因應推動新南向觀光政策，與在地協會共同辦理新南向進階訓練課程，提供國際友善之旅遊服務。</li> <li>2. 提供轄區內地方特產通路平台，並於委外經營賣店內設置專櫃，協助推廣在地特色產業商品。</li> <li>3. 結合社區發展協會，推動部落產業觀光及生態旅遊，強化日月潭區內原住民文化及特色產業發展。</li> <li>4. 培植部落具潛力發展之特色商家，加以進行特色產業輔導及部落品牌認證工作。</li> <li>5. 整合部落觀光資源，發展具部落特色之觀光旅遊遊程。</li> <li>6. 設施委外民間經營，汲取創新趨勢，提升服務品質。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供民眾優質服務。</li> <li>2. 提升部落對外知名度，吸引國內外觀光客到訪，增加部落觀光產業產值，進一步促進部落青年回流。</li> </ol>
<b>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</b>			
(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立日月潭觀光產業 Line 群組，即時取得各成員所提供最新產業發展資訊，並給予協助宣傳。</li> <li>2. 辦理各項軟硬體規劃建設時，透過規劃簡報會議、座談會、部落會議或共管會議等平台，與相關機關、村里長、協會及民眾等進行意見溝通，並不定期辦理地方訪談，交換意見。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立多元溝通平台，即時回應。</li> <li>2. 有效溝通並促進雙向交流。</li> <li>3. 讓民眾瞭解並支持觀光施政措施。</li> </ol>

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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於網站設置首長信箱，讓民眾反映意見並由本處專人回應及提供回應後滿意度反映機制，作為調整之參考。</li> <li>2. 各服務據點遊客中心或網站信箱於接受民眾或在地業者意見反映後，以電話或 E-mail 回復辦理情況。</li> <li>3. 設置「再發現。動感日月潭！」臉書 FB 及 IG 粉絲專頁，蒐集遊客喜好議題，藉以瞭解遊客喜好議題及建議，作為本處服務措施檢討參考。</li> <li>4. 於網路建置「常見問題集」，並隨時更新，提供民眾參考。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置多元意見反映管道，反映資訊即時回復，有效處理民眾抱怨等各項意見。</li> <li>2. 有效處理民眾意見，檢討改善。</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處委外經營據點，要求廠商定期辦理滿意度調查，作為經營管理績效評估依據。</li> <li>2. 善用遊客中心，定期辦理遊客滿意度調查及統計分析，以了解遊客需求提供更完善的服務。</li> <li>3. 藉由遊客中心志工及解說志工帶團服務後，辦理服務滿意度調查，檢討服務品質，並隨時進行平時考核督導作業。</li> <li>4. 活動結束後舉辦線上活動滿意度調查及統計分析，作為後續辦理及改進之參據。</li> <li>5. 透過線上調查遊客中心服務人員滿意度調查及統計分析。</li> <li>6. 不定期辦理行動服務滿意度調查，作為改進精進之參考。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 多面向瞭解遊客意見，作為改善之參考。</li> <li>2. 改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。</li> </ol>
<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於網頁設置「首長信箱」，積極處理遊客建議事項。</li> <li>2. 於本處官網提供旅遊諮詢服務，讓民眾可隨時諮詢及提問，並即時回復解決遊客問題。</li> <li>3. 藉由民眾意見反映及輿情報導進行資料建檔，加以進行檢討改善及回應民眾問題。</li> <li>4. 依各分區屬性(潭區、埔里、信義、集集水里等)，積極參加區內村里民及在地協會工作會議並整合在地組織(如：地方協會、業者等)，建立地方工作</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置多元暢通交流管道，方便民眾提供建言，並可即時溝通回應，迅速解決問題或改進缺失。</li> <li>2. 有效協助民眾解決問題。</li> </ol>



實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>圈，共同推動地區觀光與產業發展。</p> <p>5. 積極參與部落會議，了解部落民眾意見。</p>	經常辦理	
<b>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</b>			
<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>1. 加強第一線服務人員對於管理處業務知能，提升民眾旅遊諮詢及洽公便利性。</p> <p>2. 管理處服務窗口採面對面，隨到隨辦式服務。</p> <p>3. 簡化及便利民眾申請作業所需準備資料，以電話、傳真、E-mail 或網路線上方式多元申辦。</p>	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p> <p>每年12月</p>	<p>1. 提升行政效率，便民利民。</p> <p>2. 提升整體服務品質，有效縮短民眾等候時間。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依業務持續辦理網路線上申辦案件。(如：預約多媒體播放、街頭藝人展演新申請、場地及設施借用申請、水域遊憩活動申請、文宣品索取申請、團體影片導覽預約申請等)</li> <li>2. 於公共設施據點設置監視器，提供即時影像，遊客如有需求時，可供警政單位申請調閱使用。</li> <li>3. 建立設施通報系統，供民眾及本處巡查人員即時通報損壞設施修繕。</li> <li>4. 於本處官網政府資訊公開項目，設置檔案應用專區，提供檔案應用申請相關表單下載，並研擬提供檔案應用線上申請功能。</li> <li>5. 本處網站可介接至相關機關開放之公共資訊系統資料(如氣候、交通、空氣品質)及新增本處設施修繕通報系統。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>提供明確、便利而安全的線上申辦服務。</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>1. 維護網站資訊之正確有效性：指定專人定時檢查網站內容、超連結均正確有效，各項表報資料均為最新版本，無過期資料。</p>	<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>2. 適時發布快訊及新聞稿：本處各項行政措施、活動及公告事項，均同步及登錄於網站快訊。</p>	<p>每年 12 月</p>	
	<p>3. 整合大眾運輸資訊建立查詢網頁，便利遊客規劃行程。</p>	<p>每年 12 月</p>	
	<p>4. 協助在地學術單位，開發區域性旅遊 APP 應用程式，以提供遊客更為完善的旅遊資訊。</p>	<p>每年 12 月</p>	
	<p>5. 本處周邊活動及公告事項，除同步更新網站訊息外，亦於遊客中心同步公告相關資訊，並告知值勤志工。</p>	<p>每年 12 月</p>	
	<p>6. 本處網站介接相關機關公用資訊系統網站，並建立交通疏運等 line 群組做資訊分享。</p>	<p>每年 12 月</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立新聞報導資料編輯工作機制，除掌握社經發展趨勢外，並作為改善及回應之參考。</li> <li>2. 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，如借問站、地方創生發展在地旅遊特色、電動車、船充電站。</li> <li>3. 為能提供遊客更優質之環境品質，持續與在地商家及出租業者積極配合辦理周邊環境清潔與植栽認養機制。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>提升服務品質與效率。</p>
<p><b>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</b></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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續推動通用旅遊，並改善相關設施。</li> <li>2. 於重點區域設置四語言指示牌(中、英、日、韓)，設施提供多元服務，包含銀髮族、無障礙服務或穆斯林等。</li> <li>3. 因應特殊服務需求遊客便利獲取日月潭無障礙旅遊資訊，提供日月潭無障礙觀光導覽地圖、無障礙公車、無障礙遊艇、無障礙纜車、無障礙手搖三輪車、無障礙住宿飯店、無障礙旅遊建議行程等資訊。</li> <li>4. 於遊客中心設置翻譯機，以服務特殊族群。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <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>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續建置大日月潭水陸空旅遊網，包含「台灣好行-日月潭線」、「日月潭遊湖巴士」、「日月潭-水里-車埕接駁巴士」、「日月潭-東埔」及「日月潭-阿里山」、「高鐵聯票-日月潭線」等聯外及區內接駁服務。</li> <li>2. 持續辦理紙本套票電子化，提供遊客更便利化服務，並達到節能減碳之目的。</li> <li>3. 結合低碳旅遊運具與智慧科技應用，將台灣好行日月潭線電子旅遊套票升級為 QR Code 版，遊客只要從「南投好好玩」官網購買所需商品，即可憑手機接收到的 QR Code 至套票簽約店家兌換套票商品，大幅提升遊客使用套票便利性。</li> <li>4. 提供行動旅服與借問站，延伸服務據點。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>創新推行便利、經濟、智慧而多元化的旅遊服務，提升整體觀光服務品質。</p>



實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<b>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</b>			
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各項規劃案成果，於年度完成結案後，主動將成果公布於本處行政資訊網站，便於民眾隨時查詢及瞭解。</li> <li>2. 提供相關政府最新政策，至於官方網站供民眾參考連結(例如：法務部兩公約網站)。</li> <li>3. 於本處網站公布轄內遊憩設施及公共服務設施之開放(含修繕)情形，並定期更新相關資訊，俾利遊客瀏覽、查詢。</li> <li>4. 為推動日月潭電動船政策，建構網頁提供完整資訊，並定期維護。</li> <li>5. 本處各項行政措施、活動及相關公告事項等，除發布相關新聞稿外，並於網頁揭示相關訊息。</li> <li>6. 指定專人定時檢查網站內容及各項活動訊息。</li> <li>7. 於本處行政資訊網政府資訊公開項目設置本處檔案應用專區，提供檔案應用申請相關表單下載。</li> </ol>	經常辦理	提供便民利民、網路不打烊服務。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立本處業務「常見問題集」管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施。</li> <li>2. 本處管理措施會先進行預告，讓地方人士反映意見後，再正式公告實施。</li> <li>3. 本處工程設計邀請部落人士討論，以強化溝通，落實共管機制。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>多元溝通管道，各項施政符合民意。</p>
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由本處輔導於 105 年度成立「日月潭觀光導覽暨交流協會」，並協助培訓協會成員舉辦教育訓練課程提升解說服務品質，進而承攬潭區一般團體接待業務，有效節省本處團體導覽解說費用及人力支出及安排導覽解說之行政作業。</li> <li>2. 整合於日月潭地區表演之街頭藝人，辦理本處場地展演序號之公開抽籤並依序號辦理各場地展演次序之公告，減省展演排班之行政作業。</li> <li>3. 結合出租設施、公共設施認養或景點周邊商家服務，推動借問站，並主動定期提供各式文宣品，便利遊客取得最新活動或旅遊資訊。</li> <li>4. 建置轄內產業優惠服務平台，彙整轄區內最完整的合法商家資訊平台，結合觀光美食、購物、住宿，不</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有效分擔本處一般團體接待，減少經費及人力支出，落實使用者付費精神。</li> <li>2. 有效提升網路服務及簡化作業流程，並解決街頭藝人需求。</li> <li>3. 強化服務機制整合，且不囿於刻板服務時間及擴大服務地點。</li> </ol>



實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>僅提供最好的服務資訊，也提供業者多元功能的行銷平台，並設置多樣功能與貼心服務，推動創新服務。</p>		
<b>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</b>			
<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以南向政策、體驗旅遊、生態旅遊及穆斯林旅遊推廣等前瞻性重大觀光政策為標的，規劃發展相關配套措施及服務，以達前瞻服務目標。</li> <li>2. 因應日月潭停航船舶散落各水域，積極洽請台灣電力股份有限公司主政，本處並以報廢之工程浮筒組成專用碼頭集中停航船舶改善水域雜亂景象。</li> <li>3. 考量空拍機已呈為發展趨勢，避免空拍機操作發生意外事故，針對日月潭人潮較多之景點予以限制，並訂定使用空拍機使用管制要點。</li> <li>4. 輔導日月潭周邊交通旅遊服務業者採用低碳、無空氣汙染之電動船等綠色交通運具。</li> <li>5. 持續輔導旅行社業者，整合日月潭周邊觀光遊憩資源、大眾交通運具及周邊特色產業商家，發行優惠價格旅遊套票，並結合本處節慶活動行銷宣傳。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升整體觀光服務品質，並提供多元化體驗活動。</li> <li>2. 提昇民眾環境保護意識及增加使用低碳運具人次。</li> <li>3. 改善日月潭穆斯林旅遊接待環境。</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續針對民眾需求檢討改進，提供創意、優質旅遊服務。</li> <li>2. 持續檢討簡化流程，擴大觀光服務措施的運作彈性。</li> <li>3. 結合出租設施、公共設施認養或景點周邊商家服務，推動借問站，並主動定期提供各式文宣品，便利遊客取得最新活動或旅遊資訊。</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>強化並彈性服務機制。</p>
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合社區發展協會，推動濁水溪布農部落產業觀光及生態旅遊，強化日月潭區內原住民文化及產業發展。</li> <li>2. 與南投地檢署合作引進社會勞動人協助環境維護，相關工作事項如：(1)交通疏導；(2)環境清潔；(3)環境巡查；(4)安全維護。</li> <li>3. 公共設施委外經營部分包含南投縣政府合作推動中興停車場收費政策及 OT 案、出租案，落實使用者付費、增加政府收益、減輕管理維護成本負擔並增進停車、交通、消費等服務品質。</li> <li>4. 與集集分局車埕派出所合作，成立夜間遊客服務中心，善用地方，延長遊客服務時間，提升服務品質。</li> <li>5. 持續運用在地學術單位暨南大學產學合作資源，由學生志工提</li> </ol>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整合公私部門服務資源，提供多元服務。</li> <li>2. 促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>供不同的旅遊諮詢樣式。</p> <p>6. 結合地方機關、社區協會及地方產業資源辦理各型活動，以增加活動效益及產業收益，促進地方發展。</p> <p>7. 持續與埔里、魚池、伊達邵地區機關、學校等團體，推動辦理清淨家園、家園營造或生活、生命教育等公益性工作，以提升居民參與、維護環境。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</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>1. 配合國際旅客服務及多元旅遊服務需求，招募具有外語、資訊、自然生態及文化等特殊專長志工，以提供各類型導覽解說，提升服務品質。</p> <p>2. 透過行動旅服及遊客中心服務過程，辦理遊客滿意度調查，瞭解遊客對轄內設施之滿意情形，作為改善之參考。</p> <p>3. 持續評估重要專案投入及產出效益，檢討精進相關作為，以作為觀光發展方針。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>促進觀光永續發展。</p>

#### 捌、實施步驟：

- 1、本處各實施單位應依據本執行辦法訂定年度執行計畫，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；108-110 年執行辦法應於 108 年 2 月 28 日前報交通部觀光局，並主動公開於機關網站。

- 2、研訂年度執行辦法時，應邀集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。
- 3、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 108-110 年度預定進行的重點工作。

#### 玖、績效評估：

- 一、本處應於每年 10 月 31 日前依「政府服務獎」報告書格式，彙總年度執行為民服務工作成果之書面及電子檔（以 WORD 繕打）函送交通部觀光局。
- 二、交通部觀光局將對各管理處執行為民服務工作成果，核定分數及名次納入「交通部觀光局各國家風景區管理處目標管理年終績效評核」共同考核，並據以遴選提報參加交通部服務獎評審。
- 三、為落實服務績效評估，各單位應成立提升服務品質工作小組，加強平時服務品質之測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。
- 四、本辦法執行期間，交通部觀光局除配合行政院國發會及交通部至各單位實地查證外，並得成立考核小組實地查訪各實際執行單位瞭解辦法推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。