

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

98 年度提升服務品質執行計畫



交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

98 年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、交通部觀光局 98 年 1 月 16 日觀企字 0982000057 號函頒「交通部觀光局 98 年提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 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、實施對象：

- 一、本處各課室站。
- 二、服務規劃單位：本處秘書室（負責統籌規劃服務作業）。

肆、執行期程：

自民國 98 年 1 月起至民國 98 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

為推廣國家風景區觀光發展及遊憩服務之功能，有效行銷機關形象，深化服務理念，本處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、研擬計畫：於研訂計畫前辦理機關及企業參訪標竿學習活動，吸取各機關優良服務作法，並邀請相關專家學者至本處講習創新服務理念及座談作為本處落實服務品質執行計畫之參考依據。
- 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」，並由秘書室研考人員擔任幕僚行政工作，年度內至少召開2次會議，研商推動本處服務品質計畫相關事宜、檢討現行各項服務品質作為、提出改善作法並追蹤列管。
- 三、參與評獎：年度結束前依據行政院研究發展考核委員會及內政部函頒之「政府服務品質獎評獎作業計畫」提出績效報告，參與評獎，爭取政府服務品質獎。

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，每季至少1次，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佈於本處網站。
- 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。

附件一：提升服務品質執行計畫內容

評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
便民標準服務	機關形象	服務場所 便利性	(一) 建置統一識別標誌服務中心，合宜改造服務場所。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理全區解說牌及指標系統第二期工程。 2. 辦理全區公廁品質改善第二期工程（老人會館、龍鳳宮、玄奘寺、慈恩塔及中興停車場臨時公廁）。 3. 中興停車場擴建工程（共計增加 160 個停車位） 4. 步道串聯及增設工程（北旦-向山自行車道、月潭自行車道整修、伊達邵潭濱步道新建） 5. 碼頭備用浮排工程 6. 提供在地業者文宣摺頁放置服務及旅遊雜誌參考服務。 7. 擴充遊客中心旅遊資訊查詢及播放設備。 8. 第 4 層旅遊資訊站設置。 9. 提供伊達邵地區更優質之旅遊諮詢服務，增設「伊達邵旅遊諮詢聯合服務中心」。 10. 結合德化派出所 24 小時值班優勢，成立伊達邵聯合服務中心，提供旅遊資訊服務。 11. 推動日月潭遊艇票券定型化及契約化政策。 	<p>工務課</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課/管理站</p> <p>管理課</p>
		服務行為 友善性與 專業性	(二) 建立服務人員專業、親切之優質形象，主動協助民眾及導引服務，並提供旅遊諮詢。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定本處業務 Q&A 手冊、電話禮貌注意事項。 2. 辦理電話禮貌測試（每月 1 次）。 3. 辦理為民服務不定期考核（每季 1 次）。 4. 提供遊客中心全年無休之旅遊諮詢服務及導覽解說服務。 5. 遊客中心提供定時影片播放服務。 6. 培育專門外語人員提供外籍遊客外語旅遊諮詢及導覽解說服務。 7. 建置與中部交通中心及周邊景點的友善無縫隙接駁服務。 8. 辦理服務台人員接待禮儀專業知識及解說人員教育訓練 	<p>秘書室</p> <p>遊憩課/管理站</p>

評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
				<p>提昇解說品質。</p> <p>9. 遊客中心提供輪椅、嬰兒車、生理用品等貼心服務。</p> <p>10. 春節連續假期行動簡訊，提供遊客即時道路資訊，並商借車埕台電大灣閒置空間規劃為車埕地區臨時停車場，並提供場區至車埕間接駁服務。</p> <p>11. 觀光從業人員服務品質提升（含接待禮儀）講習。</p> <p>12. 成立兩岸旅遊事務處理小組，專責處理大陸遊客旅遊事務。</p>	<p>管理課/站</p> <p>兩岸事務小組</p>
	服務行銷 有效性		<p>(三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>(四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>1. 召開「產業聯盟」、「工作圈」會議，與地方產業團體及政府機關溝通聯繫。</p> <p>2. 適時發布新聞稿，向外界發布本處活動及業務動態。</p> <p>3. 辦理記者聯誼會，加強媒體互動，拓展業務宣傳管道。</p> <p>4. 運用解說志工宣導國家風景區環境教育理念。</p> <p>1. 持續辦理街藝駐點表演徵選。</p> <p>2. 遊憩服務設施出租民間企業，成立單車休閒服務中心，服務人口急速增加的單車休閒遊客。</p> <p>3. 推動地方環保志工之串聯辦理環境清潔。</p> <p>4. 結合德化派出所 24 小時值班優勢，成立伊達邵聯合服務中心，提供旅遊資訊服務。</p> <p>5. 規劃年度常態性活動及展演，達到週週有演出，月月有活動之目標。</p> <p>6. 出版簡訊、解說叢書、摺頁、生態影片等相關解說宣導品。</p> <p>7. 結合各旅遊相關政府民間團體交流各項旅遊及活動資訊。</p> <p>8. 於規劃辦理各類活動時，結合民間業者優惠置入，以增加活動效益及產業收益。</p>	<p>企劃/管理課</p> <p>秘書室</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p> <p>管理課/站</p> <p>遊憩課</p>

評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
			(五) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	9. 結合民間企業資源辦理各型活動。 10. 引進民間資源，以合辦及經費分攤方式辦理大型展演活動。 1. 藉由參加國際旅展宣傳機關風景區服務作為 2. 推動日月潭頭社活盆地創意遊學計畫	遊憩課
	服務流程	服務流程便捷性	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強服務知能。 (二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	1. 強化遊客中心單一窗口全功能服務知能。 2. 假日門市服務通報機制作業	遊憩課 管理課
		服務流程透明度	(三) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	1. 建立本處各項業務標準作業流程規範 2. 提供線上申辦服務，包括：預約導覽解說申請、場地借用申請、街頭藝人表演申請、斜屋頂補助申請 1. 研訂本處為民服務白皮書，公開為民服務相關事項。 2. 行政網站公開政府資訊 3. 提供網站線上申請服務之流程查詢功能。	秘書室 各課 遊憩課(資)
	顧客關係	民眾滿意度	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。 (二) 定期辦理遊客滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	1. 網站民眾意見信箱專人回應，並提供回應後滿意度反映機制。 2. 遊客中心受理民眾意見反映，即時處理。 1. 辦理網路舉辦活動滿意度調查及統計分析 2. 辦理網路人員服務態度滿意度調查及統計分析 3. 辦理網路服務設施滿意度調查及統計分析	遊憩課(資) 遊憩課(資) 秘書室(研)

評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
		民眾意見處理有效性	<p>(三) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>(四) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>(五) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理机制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>1. 民眾意見反映管道：網站討論區、網站民眾意見信箱、遊客中心。</p> <p>2. 民眾反映意見專人處理</p> <p>1. 專人蒐集每日輿情</p> <p>2. 建立輿情反應聯繫機制</p> <p>1. 建置本處業務 Q&A 手冊提供服務人員。</p> <p>2. 網站建立遊客常見「常見問題集」(FAQ)</p>	<p>遊憩課</p> <p>秘書室(研)</p> <p>秘書室</p> <p>遊憩課</p>
資訊流通服務	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性	(一) 主動規劃公開機關基本資料、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	<p>1. 公告行政公開相關資訊：本處各項行政措施、活動及公告事項，均同步發布新聞稿，及登錄於網站快訊，適時發布快訊及新聞稿，超連結均正確有效。</p> <p>2. 維護網站資訊之正確有效性：指定專人隨時檢查網站內容各項表報資料均為為最新版本，無過期資料。</p> <p>3. 建置地區觀光產業及訂房資訊網站，並提供線上下載相關申請表件服務。</p> <p>4. 提供民眾線上下載相關表件服務。</p>	遊憩課(資)
		資訊內容有效性	(二) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	<p>1. 維護網站資訊之正確有效性：指定專人隨時檢查網站內容、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>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，均同步發布新聞稿，及登錄於網站快訊。</p> <p>3. 利用氣象局天候資訊及公路</p>	遊憩課(資)

評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
				局道路狀況，提供遊客旅遊所需資訊，未來俟轄區車流量監控系統完成後，將建置相關資訊整合平台提供其他機構資源共享。	
		資訊檢索完整性與便捷性	(三) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	1. 本處網站資訊提供標示，配合 MyEGov 主題、施政與服務 3 種分類檢索。 2. 本處網站提供全文檢索功能，包含網站內容、線上圖書館等全文檢索功能。 3. 建置「網站導覽」，讓民眾更了解本處網站架構。	遊憩課(資)
	線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	(一) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊，提高線上申辦使用率。	1. 建置下列服務： • 預約導覽 • 街頭藝人展演申請 • 場地及設施借用申請	遊憩課(資)
		電子參與多樣性	(二) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	1. 設置「網路問卷」，廣泛收集民眾意見 2. 設置「意見信箱」，提供遊客投書 3. 設置「討論區」，提供遊客發表旅遊心得	遊憩課(資)
創新加值服務	創新(意)服務情形	有價值的創意服務	(一) 創新整合，引進民間資源，利用資訊科技，展現臺灣多元旅遊資訊，擴大旅遊深度與品質，提供旅遊服務。 (二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。 (三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價	1. 首創「優質民宿專區」，以地圖式導覽，提供遊客最快速資訊搜集功能。 2. 首創「訂房資訊」專區，提供遊客最快速資訊搜集功能。 3. 首創「優惠活動情報專區」，提供店家發佈促銷訊息。 4. 春節連續假期行動簡訊，提供遊客即時道路資訊服務。 5. 推動日月潭頭社活盆地創意遊學計畫	遊憩課(資) 管理課
		服務措施延續性			
		服務措施執行方法效能性			

評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
			<p>值。</p> <p>(四) 鼓勵所屬單位勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>(五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶。</p>		