

附表1

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處110年1月至6月為民服務不定期考核項目及評分表

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
個別評核構面 — 基礎服務 (200分)	服務一致及 正確(100分)	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：	85	觸口遊客中心及行政中心
		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。	82	文峰遊客中心
		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，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。	85	圓潭遊客中心 本處評分面向參考： 1. 有無訂定接待服務(含外籍旅客之處理模式)、民眾陳情、場地借用、活動報名等 SOP，與服務人員對其之熟稔度。 2. 權管申辦案件(如場地申請)是否訂有處理時限，並提供本年度於時限內辦結比率(未於時效內辦結之案件請敘明緣由及改進措施)。 3. 服務台是否編撰有常見問答，相關資料是否定期滾動更新，另請提供同仁相關專業證照(如 CPR+AED 證照等)或受訓紀錄。 4. 其他相關事證。

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
	服務友善 (100分)	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及其服務對象需求，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。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： <ol style="list-style-type: none"> (1) 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。 (2) 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。 (3) 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。 5. 除上述4項外，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。 	82 85 85	<p>觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心</p> <p>本處評分面向參考： ※觀光局強調本年度服務品質提升之重點項目在落實6S工作、各遊客中心(含公廁及資訊服務等)、服務人員培訓及禮貌等。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心所提供各項服務設施(含公廁)之運作與清潔狀況。 2. 服務台是否提供相關資訊設備供遊客進行資料檢索，遊客中心所設置各資訊檢索設備及QR-CODE 連結有無過期或失效。 3. 此項可提供其他提升服務行為友善性作法及執行成效。 4. i-center 服務背板所標示之服務項目內容是否如實提供，另如有其他期間限定之服務項目，亦應於服務台清楚標示；服務台是否備有本處各民眾申

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
				<p>辦業務相對應窗口聯絡電話(分機)，供民眾來電或至現場諮詢時可即時告知聯絡方式；服務人員暫離牌是否標示有當日值班人員聯絡方式。</p> <p>5. 其他相關事證。</p>
<p>個別評核構面 — 服務遞送 (300分)</p>	<p>服務便捷 (100分)</p>	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>80 87 82</p>	<p>觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心</p> <p>本處評分面向參考：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 代處本部受理民眾申辦案件機制(本年度相關受理紀錄)，有無提供跨區域(北中南)旅遊諮詢服務。 2. 有無減少民眾往返辦理時間或規費等類案便民措施。 3. 所辦相關活動是否有效利用本處「多功能表單報名系統」提供民眾線上報名服務。 4. 其他相關事證。

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
	服務可近性 (100分)	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	89 89 86	<p>觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心</p> <p>本處評分面向參考：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有無因應所轄地區遊客或在地居民之需求，提供相關貼心服務或便民措施。 2. 有無協助民眾跨單位進行協調，提供專人全程輔導服務之相關具體事蹟。 3. 本年度行動旅服的出勤紀錄，以及是否有其他相關到府、到點服務事蹟。 4. 其他相關事證。
	服務成長及 優化(100分)	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	83 82 82	<p>觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心</p> <p>本處評分面向參考：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合處本部辦理部落觀光推展、國際行銷與地景旅遊等相關計畫執行。

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		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。		2. 其他符合本項評核重點之服務措施、推動作為及成效。
個別評核構面 — 服務量能 (200分)	內部作業簡化(100分)	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。	87 84 83	<p>觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心</p> <p>本處評分面向參考： 本項請提供本年度利用視訊會議(含相關通訊軟體)、線上調查等方式提升服務效能相關執行紀錄；亦可補充設施巡查及據點維護流程簡化作法，並提供減省的人力、物力或時間等具體數據。</p>
	服務精進機制(100分)	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。	83 82 82	<p>觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心</p> <p>本處評分面向參考： 本項可補充管理站或遊客中心相關創新服務或便民措施。</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
個別評核構面 — 服務評價 (200分)	服務滿意情形(100分)	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	87 85 84	<p>觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心</p> <p>本處評分面向參考：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供本年度遊客滿意度調查執行情形，包含數據(如成長率)統計分析與檢討，以及遊客建議事項參採情形等。 2. 有無如遊客中心留言板等其他蒐集民眾想法與建言之機制，與相關執行成效或特殊事蹟。
	意見回應處理情形(100分)	<p>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。</p>	86 85 83	<p>觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心</p> <p>本處評分面向參考：</p> <p>針對遊客、在地居民意見回應處理機制，以及本年度列案追蹤、回覆辦理情形(含陳情案件處理滿意度調查)。</p>

構面(配分)	評核重點	評分	備註
整體評核構面 — 開放創新 (100分)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	85 84 82	<p>觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心</p> <p>本處評分面向參考：</p> <p>1. 本年度透過調查民眾需求所設計提供之服務方案，或直接邀集民眾共同參與服務、設施、活動等規劃設計之案例與事蹟。</p> <p>2. 其他符合本項評核重點之服務措施、推動作為及成效</p>

附表2

交通部阿里山國家風景區管理處110年度1月至6月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	觸口遊客中心及 行政中心	167	252	170	173	85	847	110年6月
2	文峰遊客中心	167	258	166	170	84	845	110年6月
3	達邦遊客中心	170	250	165	167	82	834	110年6月

考核結果處理情形：考核結果通知本處各業管單位(工務課、管理課、遊憩課、文峰管理站及達邦管理站)，優點應持續保持，缺點立即進行改善，考核結果並刊登於本處行政資訊網(<http://www.ali-nsa.gov.tw>/網頁中為民服務/為民服務不定期考核)。

附表3

交通部阿里山國家風景區管理處110年度1月至6月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	觸口遊客中心及行政中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心地點位於台18線，為嘉義市前往本處轄內各景區之入口，便於遊客前往景點前洽詢旅遊規劃。 2. 服務人員態度佳，提供遊客清楚之服務資訊，並針對遊客問題提供適當服務，且協助提供旅遊路線規劃。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾不易分辨行政中心與遊客中心分屬位置，建議增加前往二樓遊客中心之導引標示，便於遊客辨識洽詢。 2. 建議多使用網路媒介與遊客互動，如 google 評論，提升民眾滿意度並提供完善之旅遊諮詢服務。 3. 可加強提供更多元之遊程景點導覽服務如網頁連結，降低摺頁使用率，以達到友善環境之目標。
2	文峰遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 善用 Google 評論進行與民眾之互動。 2. 協助嘉義縣政府、公路總局等相關政府單位核發166縣道甲、乙類大客車行駛車輛通行證以提升服務便捷度及效率。 3. 協助轄內縣道166沿線民宿核發住宿遊客遊覽車(甲、乙類大客車)領取通行證以促進服務可近性。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務成長及優化可再加強，例如提供更多元性或更機動性之導覽解說服務，以提供

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>更為完善之旅遊諮詢服務。</p> <p>2. 開放創新面可加強以機關核心業務規劃服務作法及措施，以強化實質效益。</p>
3	圓潭遊客中心	<p>優點：</p> <p>1. 提供無障礙步道及相關設施之友善環境使用，可提供行動不便人士山區旅遊景點之選擇。</p> <p>2. 服務項目完備，可滿足遊客在地化、客製化之服務需求。</p> <p>3. 服務人員因公暫離服務台，現場有設置暫離牌及值班人員聯絡方式。</p> <p>4. 善用網頁與民眾互動。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 跨區旅遊諮詢服務可再加強，以提供遊客全區旅遊規劃建議。</p>