

交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處

106 年度提升服務品質執行辦法

壹、依據：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」暨交通部觀光局 106 年 3 月 13 日觀企字第 1062000204 號函修訂之「交通部觀光局 106 年度提升服務品質執行計畫」。

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：106 年 5 月至 12 月。

肆、實施對象：

本處各課、室、站及所屬遊客中心

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。	1. 與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程。 2. 建立重大災害事件處理作業程序及成立緊急應變小組機制 (SOP)，如遇緊急事故或工安事件，即啟動緊急應變程序，掌控狀況及後續應對。	106 年 12 月	提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。
(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。	民眾可於線上預約及查詢，確認志工解說服務預約狀況及志工排班進度，便於遊客進行遊程安排。	106 年 12 月	申辦流程簡化，提升服務品質與效率。
(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	1. 加強服務人員對服務項目熟悉度，提供民眾洽公便利性。本處及所	106 年 12 月	提升服務水準，便民利民。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>境。</p> <p>(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。</p>	<p>屬遊客服務中心、管理站採面對面，隨到隨辦方式服務。</p> <p>2. 辦理員工電話禮貌訓練及志工教育訓練，提供民眾優質服務。</p> <p>1. 善用社會資源，結合民間力量，促進異業聯盟，活化觀光商機</p> <p>2. 辦理產業輔導講習或觀摩，優化地方觀光產業環境。</p> <p>3. 鼓勵社區、地方觀光產業業者認養公共遊憩服務設施，參與風景區經營管理事務，共同營造優質旅遊環境。</p>	106年12月	提供民眾優質服務。
<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>(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>1. 本處官網設置「首長信箱」，遇民眾留言立即分辦並列管追蹤直至回覆結案。</p> <p>2. 整合轄區現有觀光資源，引入民間創意及資源，投入轄區觀光景點經營，委託企業經營管理轄區景點。</p> <p>利用各類問卷或大數據分析，收集民意並適時調整服務措施。</p> <p>1. 北門遊客中心定期辦理滿意度調查並按季分析陳核，相關建議簽會各課室據以因應或改善。</p> <p>2. 增設大型活動滿意度調查。</p>	<p>106年12月</p> <p>106年12月</p> <p>106年12月</p>	<p>建立多元溝通平台，即時回應。</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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「首長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。 2. 本處於臉書設置「雲嘉南好好玩」粉絲團，民眾加入粉絲團後即可進行雙向溝通。 3. 本處服務專線提供 24 小時、全年無休之服務，並即時回應民眾需求。 	經常辦理	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>(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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強服務人員業務知能，提供民眾洽公便利性，提高業務申辦便捷度。 2. 本處辦公室及遊客中心設立服務櫃檯，答詢遊客各項諮詢服務。 <p>民眾可於線上預約及查詢確認志工解說服務預約狀況及志工排班進度，便於遊客進行遊程安排。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過產官學合作，持續推動白色雲嘉南意象活動，並藉由相關單位業務聯繫整合，共享區域資源及提升總體服務品質。 2. 與台南市政府洽談臺灣好行區域票券開發計畫，透過交通票券整合模式，打造濱海旅遊圈。 3. 結合區域學校持續推廣雲嘉南濱海觀光資源與環境教育。 4. 與地方政府、國家公園 	<p>106 年 12 月</p> <p>106 年 12 月</p> <p>106 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> <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>

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>	<p>及國家風景區管理處定期召開觀光業務聯繫會報。</p> <p>5. 與警廣台南台及中廣台南台合作，於節目中宣傳近期活動資訊及相關行政措施，便於遊客提前規劃出遊行程及提醒遊客預為注意因應。</p> <p>6. 參加美食展或旅展，推廣雲嘉南濱海地區之觀光建設資源。</p> <p>7. 各重要據點於節慶時邀請在地相關單位共同參與及協辦。</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>	106年12月	提升服務品質與效率。
<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>(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</p>	<p>1. 推動銀髮族及無障礙旅遊。</p> <p>2. 檢討本處網站符合無障礙空間標準，可提供多樣性檢索方式，並對不同客群建置兒童版、行動版、英日文版及志工導覽解說服務網站等頁面，提供便民服務。</p> <p>提供台灣好行友善交通便捷服務。</p> <p>1. 本處於臉書設置「雲嘉南好好玩」粉絲團，民眾加入粉絲團後即可</p>	<p>106年12月</p> <p>106年12月</p> <p>106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> <p>提供多元服務管道，關懷多元族群需求。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
可替代的服務管道。	進行雙向溝通。 2. 持續推廣無障礙及銀髮族旅遊，提供遊客深度旅遊資訊。		
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新 (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。 (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。 (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。	1. 秉持資訊公開原則，於網站專區提供施政計畫、相關法規及各項服務措施等資料，並隨時更新。 2. 公開本處基本資料、觀光發展構想、建設成果、主辦活動及服務措施於網站，隨時提供民眾查詢瞭解。 3. 提供即時且豐富的旅遊及活動查詢資訊，以提昇網站使用率。 1. 辦理座談會或教育訓練廣邀各界共同參與。 2. 運用本處臉書設置「雲嘉南好好玩」粉絲團，與民眾互動，並適時辦理投票活動，強化政策溝通及交流。 1. 持續針對民眾需求檢討改善內部作業，提供創意、優質服務。 2. 受理民眾申請案件研議簡化以傳真或E-mail方式申辦。	經常辦理 106年12月 經常辦理	提供便民利民、網路不打烊服務。 多元溝通管道，各項施政符合民意。 強化服務機制整合，提供增值服務。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 (一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。 2. 本處於臉書設置「雲嘉南好好玩」粉絲團，民眾加入粉絲團後即可進行雙向溝通。 3. 每日蒐集媒體對管理處	106年12月	提升整體觀光服務品質。

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>	<p>之正、負面報導，每 2 週定期檢視各媒體報導數量，對負面新聞即時回應澄清。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 北門遊客中心影片欣賞、導覽服務，簡化以電話預約方式申辦。 2. 簡化內部行政作業及申辦案件流程。 3. 志工解說服務網可線上查詢確認預約狀況及志工排班進度，便於遊客進行遊程安排。 	106 年 12 月	擴大機關服務措施的彈性。
<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"> 1. 在白色雲嘉南主軸下，形塑白色雲嘉南意象並推動幸福產業 2. 引進民間資源推動相關促參案。 3. 透過全面性整合現有各地方觀光資源，建立跨縣市完整資料庫，開發包裝優質特色行程，提供民眾深度旅遊服務。 4. 聯合各界辦理海岸淨灘活動。 	106 年 12 月	務實解決觀光服務問題及缺口。
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續評估重要專案投入及產出效益，檢討精進相關作為，以期觀光永續發展。 2. 利用志工或產業聯盟機制，辦理講習或培訓，降低政府人力成本，促進異業聯盟，活化觀光商機。 	106 年 12 月	促進觀光永續發展。

陸、實施步驟：

- 一、本處各實施單位應依據本執行計畫，加強為民服務工作，並不定期檢討相關執行成果及績效，並主動公開於本處網站。

- 二、本處各課室、站實施單位應依據本執行計畫辦理，執行方法應擬定具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法應具實務性、方法性。
- 三、本局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。
- 四、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 106 年度預定進行的重點工作。

柒、績效評估：

- 一、本處各課、室、站應於 106 年 9 月 30 日前依「政府服務獎」報告書格式，將 106 年度執行為民服務工作成果之書面及電子檔（以 WORD 繕打）送秘書室彙整，於 106 年 10 月 31 日前函報觀光局。
- 二、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品質獎評審。
- 三、為落實服務績效評估，由各課、室、站指派 1 名人員組成為民服務工作及考核小組，加強平時服務品質之測試及查核，針對各項缺失及創新作法研商改進辦理。
- 四、本計畫執行期間，本處為民服務工作及考核小組應不定期實地查訪各實際執行單位，實際評估本計畫推動及執行績效。