

交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處

107 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 107 年 1 月 11 日觀企字第 1072000034 號函修訂之「交通部觀光局 107 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：107 年 1 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。	與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程。	107 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。	1. 建置網路申辦與查詢機制，提供民眾參考。 2. 民眾可於線上預約及查詢，確認志工解說服務預約狀況，管理處並於三日內回復民眾，便於遊客進行遊程安排。(企、遊)	107 年 12 月	申辦流程簡化，提升服務品質與效率。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理服務人員及志工教育訓練，加強服務人員對服務項目之熟悉度，提供民眾優質服務環境。 2. 加強服務人員對服務項目熟悉度，提供民眾洽公便利性。本處及所屬遊客服務中心、管理站採面對面，隨到隨辦方式服務。 3. 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。 	107年12月	提升服務水準，便民利民。
(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。 2. 善用社會資源，結合民間力量，促進異業聯盟，活化觀光商機 3. 辦理產業輔導講習或觀摩，優化地方觀光產業環境。 4. 推動社區觀光產業輔導工作，建立深度旅遊及體驗觀光環境。 5. 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。 	107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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處官網設置「首長信箱」，遇民眾來信立即分辦並列管追蹤直至回覆結案。 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。 	107年12月	建立多元溝通平台，即時回應。

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> <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>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>利用各類問卷(採紙本及電子問卷同時進行)或大數據分析，收集民意並適時調整服務措施。</p> <p>1. 辦理滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。</p> <p>2. 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>3. 大型活動(一見雙雕、極點慢旅、平安鹽祭、觀鳥馬拉松、聖誕及賞夕陽)滿意度調查。</p> <p>1. 設置「首長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>107 年 12 月</p> <p>107 年 12 月</p> <p>經常辦理</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> <p>有效協助民眾解決問題。</p>
<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>1. 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 本處辦公室及遊客中心設立服務櫃檯，答詢</p>	<p>107 年 12 月</p>	<p>提升行政效率，便民利民。</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>	<p>遊客各項諮詢服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置線上申辦及跨平台通用服務機制。 2. 民眾可於線上預約及查詢，確認志工解說服務預約狀況，管理處並於三日內回復民眾，便於遊客進行遊程安排。 	<p>107年12月</p>	<p>提供便民服務措施。</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. 本處觀光入口網站蒐集各地旅遊資訊。 2. 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。 3. 與雲嘉南聯合服務中心共同規劃「行政院2017雲嘉南觀光護照」。 4. 結合區域學校持續推廣雲嘉南濱海觀光資源與環境教育。 5. 與地方政府、國家公園及國家風景區管理處定期召開觀光業務聯繫會報。 6. 與警廣台南台合作，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。 7. 參加美食展或旅展等相關推廣會，推廣雲嘉南濱海地區之觀光資源。 8. 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>107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>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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。	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。	107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，提供可替代的服務管道。</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，目前有中、英、日文版，可提供多樣性檢索方式，並提供志工導覽解說服務線上預約功能，提供便民服務。</p> <p>1. 提供「台灣好行—鹽鄉濱海線」服務。</p> <p>2. 推動辦理阿里山客運168路線，本路線串聯「嘉義高鐵站」-「高跟鞋教堂」。</p> <p>1. 完善觀光影音資訊服務，並推廣無障礙及銀髮族旅遊，提供遊客深度旅遊資訊。</p> <p>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。</p> <p>3. 持續推廣並規劃無障礙及銀髮族旅遊，提供遊客深度旅遊資訊。</p>	<p>107年12月</p> <p>107年12月</p> <p>107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>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p> <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</p>	<p>1. 秉持資訊公開原則，於網站專區提供本處基本資料、施政計畫、相關法規及各項服務措</p>	<p>經常辦理</p>	<p>提供便民利民、網路不打烊服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>新應用。</p> <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> <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>	<p>施等資料，並隨時更新。</p> <p>2. 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。</p> <p>1. 辦理座談會或教育訓練廣邀各界共同參與</p> <p>2. 運用本處臉書設置「雲嘉南，好好玩!!!」粉絲團，與民眾互動，並適時辦理互動活動，強化政策溝通及交流。</p> <p>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。</p> <p>2. 受理民眾申請案件研議簡化以傳真或E-mail方式申辦。</p>	<p>107年12月</p> <p>經常辦理</p>	<p>多元溝通管道，各項施政符合民意。</p> <p>強化服務機制整合，提供增值服務。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> <p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <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>1. 掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。</p> <p>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。</p> <p>3. 每日蒐集媒體對管理處之正、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> <p>1. 持續檢討法規鬆綁、科技運用及簡化流程，擴大觀光服務措施的運作彈性。</p> <p>2. 北門遊客中心影片欣賞、導覽服務，簡化以電話預約及線上預約方式申辦。</p>	<p>107年12月</p> <p>107年12月</p>	<p>提升整體觀光服務品質。</p> <p>擴大機關服務措施的彈性。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>	<p>3. 簡化內部行政作業及申辦案件流程。</p> <p>1. 盤點跨部會及地方觀光資源，跨機關合作，改善觀光服務不足之問題。</p> <p>2. 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</p> <p>3. 引進民間資源推動相關促參案。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 聯合各界辦理海岸淨灘活動。</p>	<p>107年12月</p>	<p>務實解決觀光服務問題及缺口。</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. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p>	<p>107年12月</p>	<p>促進觀光永續發展。</p>

陸、實施步驟：

- 一、本處各實施單位應依據本執行辦法，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辦法辦理，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、本處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 107 年度預定進行的重點工作。

柒、績效評估：

- 一、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，並隨時將執行為民服務工作成果電子檔置於共同區間內，由秘書室每季追蹤進度，針對各項缺失及創新作法研商改進辦理。
- 二、本處各課、室、站應於 107 年 9 月 30 日前依「政府服務獎」報告書格式，將 107 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 107 年 10 月 31 日前函報觀光局。
- 三、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。
- 四、本辦法執行期間，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，實際評估本辦法推動及執行績效。