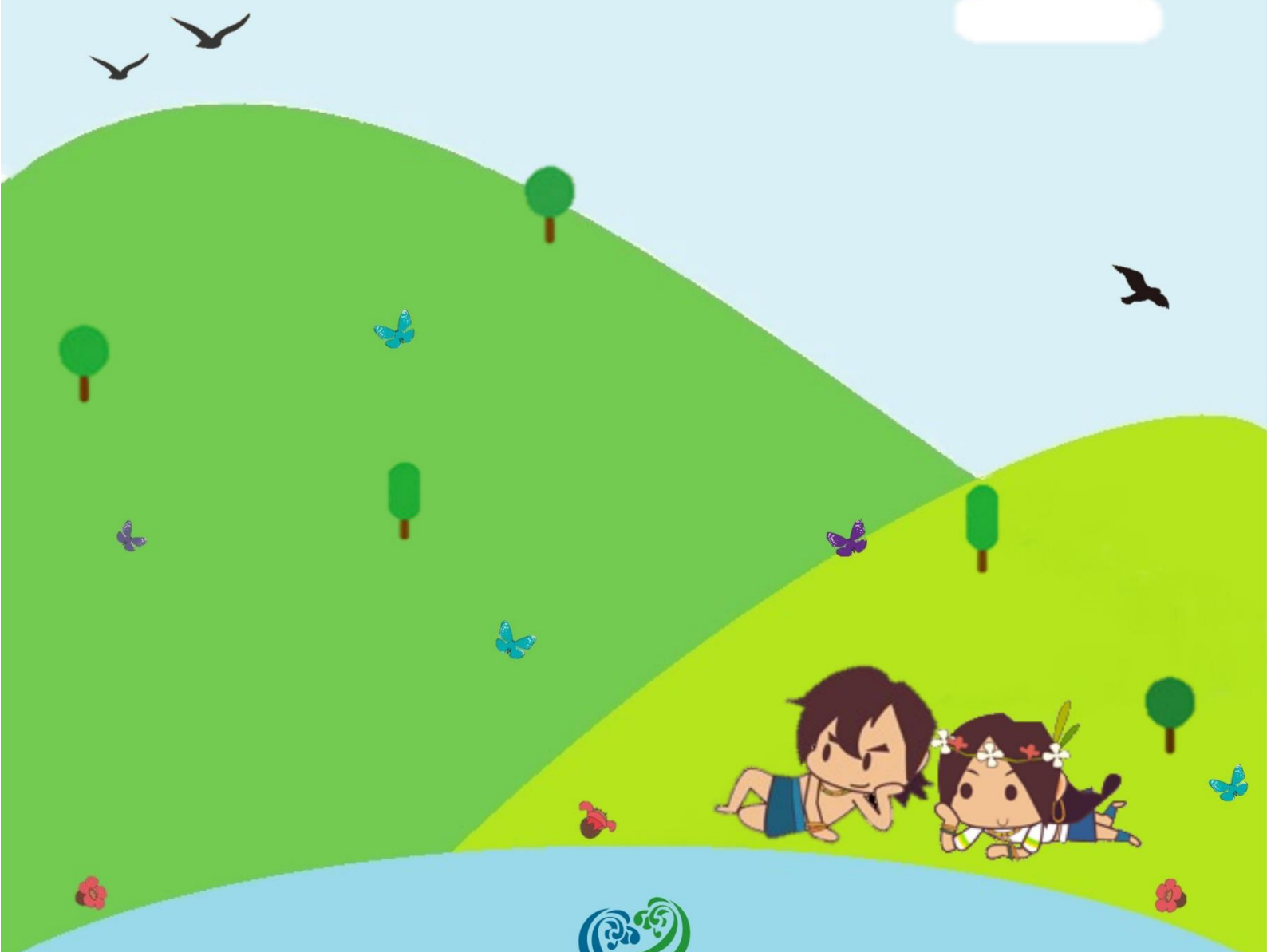




108 年 為民服務績效報告



交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處

Siraya National Scenic Area Administration, Tourism Bureau

中華民國 108 年 10 月

第壹章

機關業務現況簡介



壹、機關業務現況簡介

一、序言～深耕西拉雅・鄉村展風華～

本處於 94 年底成立，總員額僅 20 人，一切從零開始，在沒有自有辦公室、土地及建物的困境下，轄區卻超過 9 萬公頃，而轄內雖有 5 大水庫、泥漿溫泉等資源，但環境敏感區高達 91%，且旅遊潛力點均位於山坡地、特定水保區、保安林、水庫集水區、自來水水質水量保護區等，有多重機關管制，存在多層發展限制。為尋求解決之道，並思考定位及發展方向，遂決定以鄉村旅遊、綠色觀光、生態環境教育為優先，兼顧觀光與保育，也以最溫暖的心提供最令人感動的服務為目標。

西拉雅沒有令人震撼的高山大湖，但有可令人放鬆、沈澱的鄉村美景及小農獨特風情。我們從一個社區、一個農村、一條旅遊線到整個西拉雅，由點、線、面慢慢的延伸擴展，秉持小農莊稼的心，深耕西拉雅這片美麗的土地，逐步朝繽紛、浪漫、歡樂的「鄉村旅遊度假勝地」前進。

我們以「早安樂」的服務概念著手，創造西拉雅由早到晚的安全快樂旅遊，希望遊客能感受到西拉雅式的鄉村幸福旅遊，經過 14 年的深耕，近年我們完成了國家風景區首創的**早安樂有感服務**--「早-元氣活力的旅遊」、「安-安心友善的旅遊」、「樂-繽紛歡樂的遊程」，落實了「深耕西拉雅・鄉村展風華」的意涵，遊客人數更從 95 年成立以來的 174 萬人次增加至 107 年的 293 萬人次，成長了 68.3%。



二、西拉雅國家風景區概述

(一) 成立經過

Siraya，是西拉雅語「人」的意思。西拉雅族為平埔族群的一支，主要分布於臺南地區，與漢人接觸密切。本區籌設期間原名為「五庫國家風景區」(曾文水庫、烏山頭水庫、白河水庫、尖山埤水庫和虎頭埤水庫)，基於對原住民的尊重與保存文化的表現，及突顯在地的西拉雅族文化特色，正式定名為「西拉雅國家風景區」，並於 94 年 11 月 26 日成立，為

觀光局第 13 個國家風景區，專責區域內規劃建設與經營管理工作、提升遊憩品質並兼具振興地方產業之任務。

(二)轄區範圍

成立之初，轄區涵蓋臺南市及嘉義縣，範圍包含今臺南市左鎮區、楠西區、大內區、山上區、玉井區、白河區、新化區、新市區、善化區、官田區、六甲區、柳營區、東山區、南化區部份區域及嘉義縣大埔鄉等 15 個行政區域，面積為 91,450 公頃。101 年 6 月 26 日正式公告擴大轄區，新增嘉義縣中埔鄉部份區域，總計 16 個鄉鎮區，面積 95,470 公頃。

三、為民服務願景與策略

(一)服務對象

舉凡觀光資源之調查、規劃、開發、保育；旅遊秩序、安全之維護管理；觀光遊憩活動之行銷；旅遊服務及解說等，所服務的對象包括遊客、業者及在地社區等。

(二)為民服務願景～打造繽紛、浪漫、歡樂的鄉村旅遊度假勝地～

西拉雅是第一個以文化族群命名的國家風景區，而 SIRAYA 為「人」的意思，因此本處以「人」為本，發展轄區特色繽紛、浪漫、歡樂的鄉村旅遊。

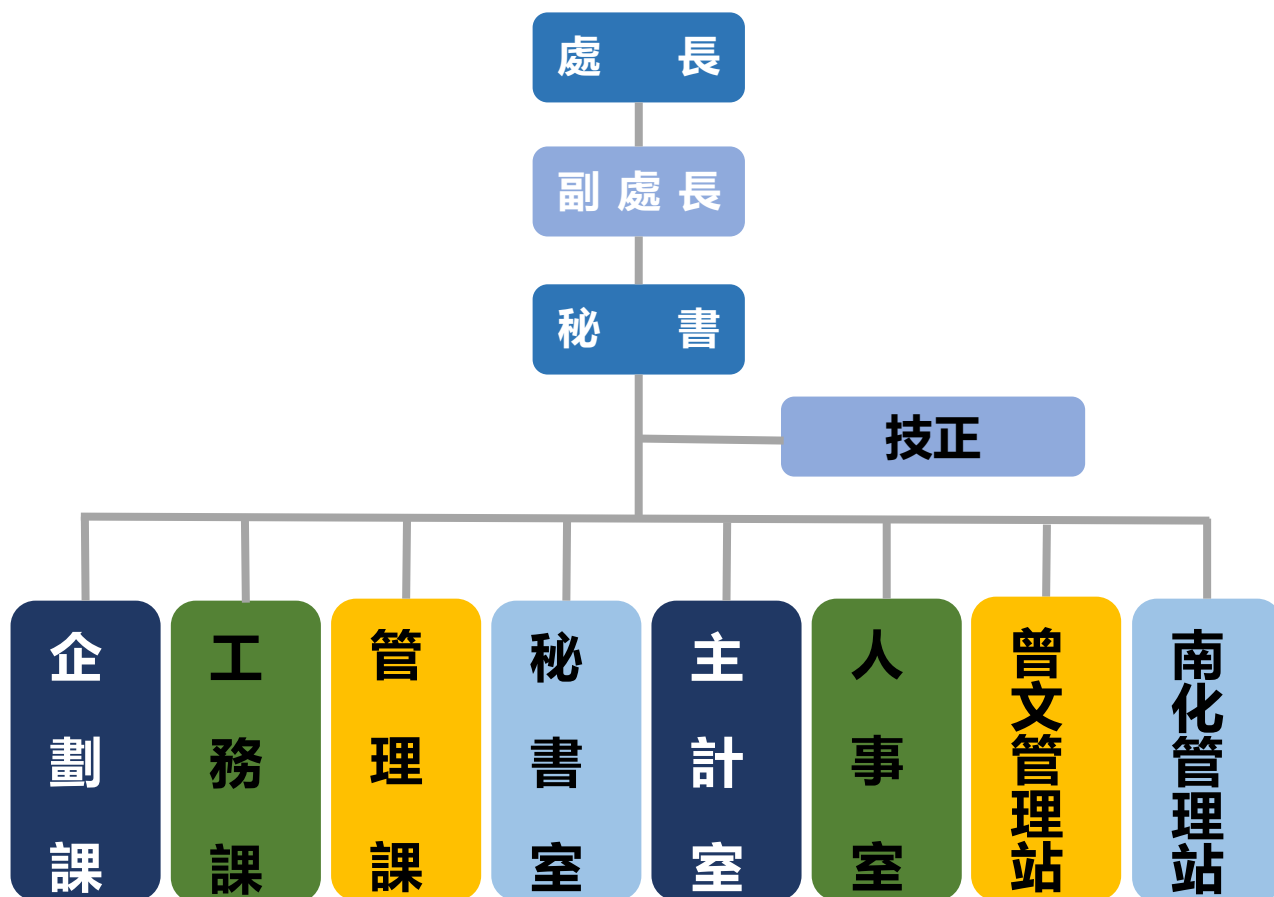
(三)為民服務策略

本處運用「早安樂」的服務策略，提供元氣、早晨有活力的旅遊開始喚醒遊客的心靈，給予安全的旅遊環境，讓來到西拉雅的遊客有快樂愉悅的心情，並賦予身心靈上的滿足。

基本資料

機關名稱	交通部觀光局 西拉雅國家風景區管理處	首長	許主龍	職稱	處長
機關地址	臺南市白河區仙草里仙草 1-1 號				
機關員額	27 人(支援局 7 人)				
總預算	108 年度 250,200 千元				
聯絡人	林貞雅	職稱	課長	電話	06-6840337#210
電子郵件	jenya-siraya@tbroc.gov.tw		傳真	06-6840338	

機關組織圖



第貳章

提升為民服務品質績效 | 一、基礎服務

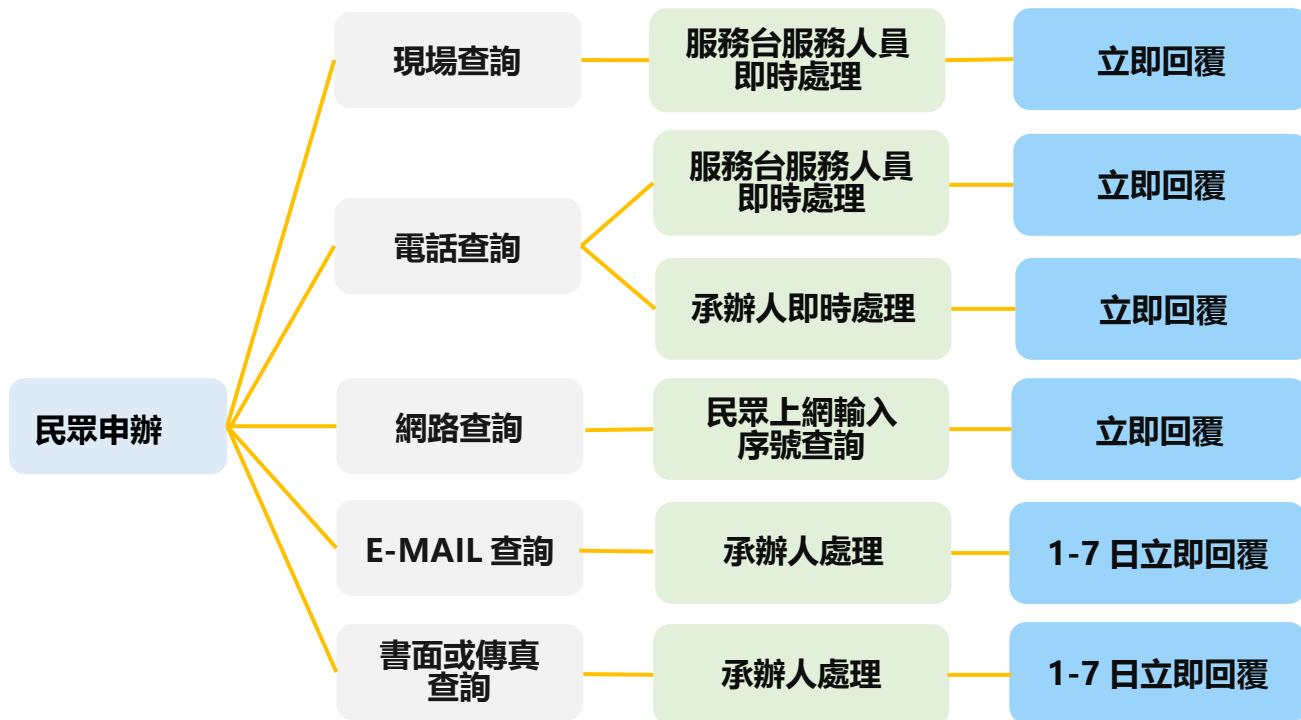


貳、提升為民服務品質績效

一、「基礎服務」構面執行績效

(一)服務一致及正確

1. 申辦服務流程



2. 服務及時性

(1)現場查詢，專人即時處理：自 107 年 11 月至 108 年 9 月計 3,564 民眾及遊客至服務台查詢，由服務人員受理後，隨即處理並即時回覆。

(2)設置遊客申訴及服務專線，專人辦理解答：設置免付費專

線 0800-580762 供遊客諮詢，由專人負責解答，夜間由值班同仁負責受理，24 小時全年無休。

(3) 設置意見信箱，遊客建議案件專案處理答覆

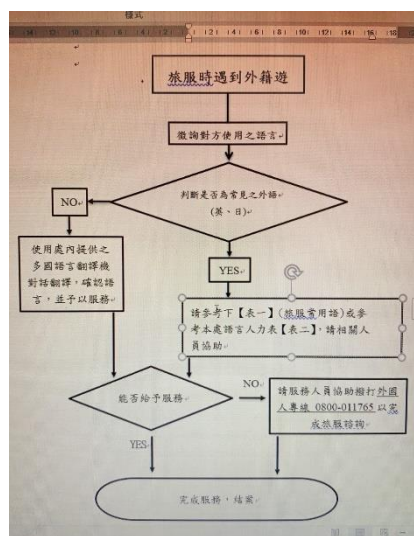
- A. 收到意見反應後，隨即分案，並由專人進行處理回覆。
- B. 民眾反應事件，限期 **7 日內** 回復。
- C. 提供意見信箱處理進度查詢及滿意度調查功能。

(4) 增進回覆民眾詢問事項之效益，於網站新增意見信箱 Q&A。

3. 服務人員專業度

(1) 內部人員定期辦理旅遊服務課程

- A. 於 107 年 11 月至 108 年第 3 季辦理內部旅遊服務訓練共計 **6 次**，增進人員緊急事件處理能力及旅服知識。
- B. 依不同主題、季節、對象建立各式套裝遊程資料，提供服務人員參考，達成幫助遊客瞭解景點、文化、生態資源之目的，107 年 11 月至 108 年 9 月底共提供遊客解說服務(含諮詢)計 **329,211 人次**。
- C. 製作《遊客中心服務人員作業手冊》：內容包含電話禮儀、櫃檯禮儀、遊客/民眾意見處理、緊急事件應變處理等 SOP，及交通、住宿、文化主題資訊等。除依年度更新內容，並要求服務人員熟記手冊內容，確實依照辦理，務必將遊客服務做到盡善盡美。**為加強外國遊客接待，特於今(108)年增建外語服務 SOP。**



(2) 解說志工訓練

為精進志工專業知能與解說服務技巧，辦理志工教育訓練及課程，107年11月至108年9月期間，共計**9場次**，其中包括**1場**志工座談會、**8場**相關教育訓練，總參與人數為

131人次，總時數662小時。

(4)新進志工訓練

為遊客提供更完善、更優質的貼心服務，本處招募新志工，歷經多階段審查、考評與實習，**新增志工新血 30 人**，於**108 年 10 月**開始在管理處各遊客中心及資訊站提供遊客服務。

(二)服務友善

1.服務設施合宜程度

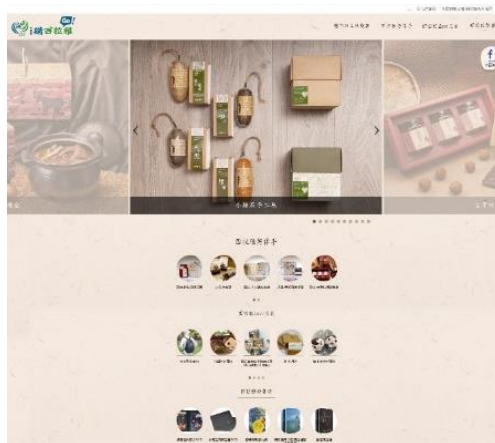
- A. **雨水回收系統**：於南化遊客中心建置雨水回收系統，澆灌植物、公廁用水及建物頂樓灑水散熱節約用電。
- B. **節能設施**：將管理12處、32座公廁小便斗改為感應式沖洗器，並縮短水量及時間，馬桶亦加裝省水及2段式沖水器，整體節省用水量。
- C. **優質人性化公廁**：管理處設置多功能廁所(含無障礙與親子廁所功能)提供行動不便者友善的如廁環境。
- D. **無障礙廊道**：**108年9月**完成全區步道、建物銜接無障礙環境。
- E. **穆斯林友善環境**：於嶺頂公園、白河藝坊等**10處設置計30個淨下設施**，並於中埔遊客中心、南化遊客中心西拉雅遊客中心設置祈禱室，同時輔導台糖尖山埤江南渡假村、仙湖休閒農場、儷景溫泉會館等3家業者，於**108年3月取得馬來西亞伊斯蘭大學所發之穆斯林友善旅館認證**，服務穆斯林觀光遊憩活動需求。
- F. **推行會議無紙化成果**：簡報直接**投影**不提供紙本或使用**平板電腦**，在本處今年度會議當中，除開標及各式工程評選案、活動甄審外，**電子化會議比率為100%**。
- G. **國家風景區及創造綠色能源**：建置南化管理站及管理處辦公室太陽能發電系統，推動及創造綠色能源，**每年發電量約10萬度，收益約新臺幣57.8萬元**。
- H. **推動通用設計、綠建築之友善環境營造**：「西拉雅遊客服

務中心及行政辦公廳舍」植栽景觀營造全面綠化，屋頂採斜屋頂排水並裝設太陽能板，全區採無障礙友善環境，為銀級綠建築。

2. 網站使用便利性

(1) 創立「i購西拉雅」購物網站

為推廣轄區內之優質農、特產品及伴手禮，並提供多元的通路，本處以購物網站概念，創立「i購西拉雅」，並升級為響應式（RWD）網頁。此外，再整合本處開發之LOVE自有品牌文創商品及好書、影音等物品通路，帶給民眾最樸實、最在地與及美好的商品，讓民眾感受生產者的認真與用心。



(2) Facebook 粉絲專頁貼文行銷推廣

於Facebook粉絲專頁，依節氣、時令，不定期以圖片或文字敘述，宣傳、推廣轄內特色農特產品、代表美食及活動，讓民眾掌握最新消息，獲得極佳迴響。截至108年10月7日止，共計64,590人按讚，已超過64,845個人追蹤粉絲專頁。



第貳章

提升為民服務品質績效 | 二、服務遞送



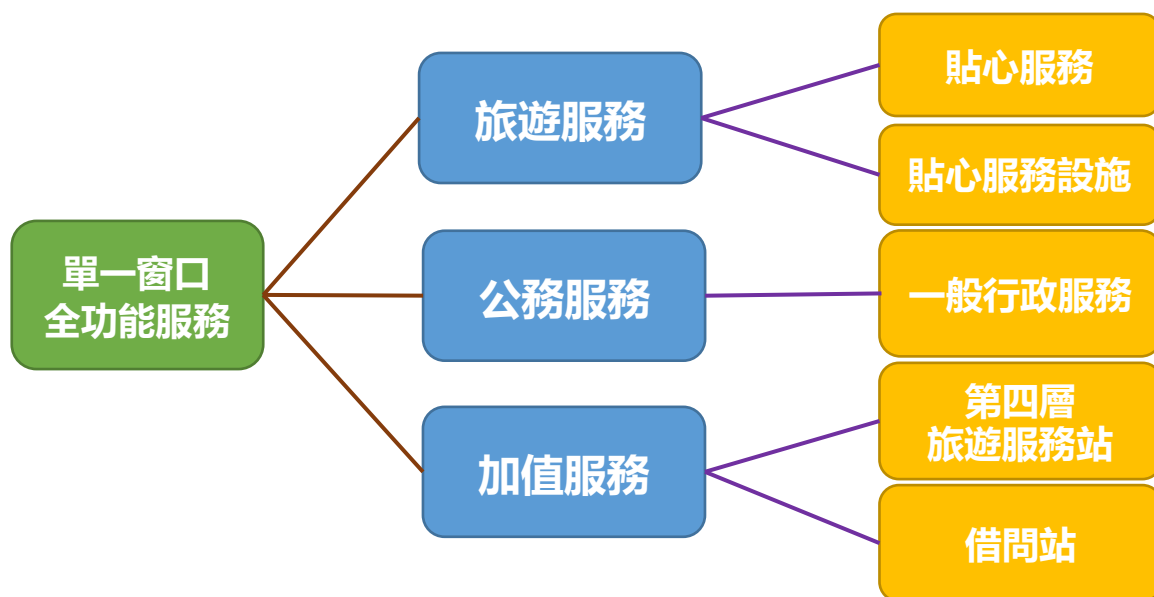
二、「服務遞送」構面執行績效

(一)服務便捷

1. 建置單一窗口整合服務

目前轄區設有白河處本部遊客中心、中埔遊客中心、嶺頂遊客資訊站、梅嶺遊客資訊站及大埔旅遊資訊站，單一窗口全功能服務比例 100%，全年 365 天服務不打烊，一處收件、全程服務。

2. 申辦案件流程簡化情形



(1)電子表單簡化績效

A. 內部表單簡化

- (A)建置線上派車系統：派車電子表單除簡化流程，亦可查詢同仁及車輛之即時動態同時節省紙張、管理人力及時間。
- (B)建置線上文具系統：提供線上領用單，共分 11 種系列，各系列再分類別及品項，總計 68 種，讓同仁方便選取及後臺統計、管控。
- (C)建置線上文宣品系統：提供線上領用單，並分為宣導品、出版品 2 類，各 31 種、22 種，簡化領取作業，並便於管控及統計。
- (D)電子佈告欄：利用電子佈告欄發佈各項重要訊息給處內同仁，縮短通知時間並增加效益。

B. 民眾申請表單簡化

(A) 民眾線上申請項目：107 年 10 月至 108 年 9 月底
共計 14 筆、服務 325 人、意見信箱共 61 件。

(B) 提供 18 項表單下載服務，下載次數計 13,342 次。

(2) 貼心服務

貼心服務	BEFORE	執行	AFTER	成效
旅遊諮詢服務	遊客自行查詢旅遊資訊	→	服務人員直接提供旅遊資訊	節省遊客查詢時間約 2 小時
明信片代寄	遊客自行前往郵局寄送	→	服務人員受理後統一寄送	節省遊客往返郵局時間約 30 分鐘
計程車代叫	遊客查詢電話自行叫車	→	服務人員直接代叫	<ul style="list-style-type: none"> 節省遊客查詢時間約 5 分鐘 節省手機費用 5 元
遊程規劃	遊客自行查詢旅遊資訊後規劃	→	服務人員直接代為規劃遊程	節省遊客查詢及規劃時間約半天

3. 線上申辦服務，有效書表減量

線上申辦服務	BEFORE	執行	AFTER	成效
預約導覽志工	紙本申請表 現場申辦	→	無紙化 線上申辦	減少申請書表量 縮短申請時間 2 天
意見信箱處理 進度查詢	現場或電話 查詢	→	線上查詢	縮短查詢時間半天
解說志工 活動報名	現場或電話 報名	→	線上報名	縮短申請時間 1 天
出版品下載	民眾現場索取	→	無紙化 線上下載	減少摺頁量 節省遊客往返時間 約半天至 1 天
I 購西拉雅 文創品購買	民眾現場購買	→	線上購買	節省遊客往返時間 約 2 小時至半天

(二)服務可近性

1. 客製化服務

(1) 網頁貼文行銷推廣

依節氣時令，不定期以圖片或文字敘述方式，於電子報、FB 粉絲專頁等介面更新轄區內最新消息，並彙整、提供各旅遊活動。107 年 11 月至 108 年 9 月底西拉雅網站最新消息發布篇數計有 144 篇，Facebook 粉絲專頁貼文數更達 398 篇。

(2) 通訊軟體滾動式更新

為掌握即時性與維持新鮮感，成立「西拉雅粉絲專頁~好玩好呷好康逗相」Line 群組，由各課室站人員適時將轄區內有趣的活動、天候或景色上傳至群組中，再由專屬小編上傳粉絲專頁。107 年 11 月至 108 年 9 月底總計辦理 6 次粉絲專頁小活動，成功營造網路話題，吸引粉絲關注。

2. 主動服務

(1) 行動旅遊服務：

今年本處分別於八田與一紀念園區路線及關子嶺路線，主動提供旅遊資訊，透過行動裝置可即時協助搜尋旅遊資訊提供遊客使用，增添遊客豐富便利之旅遊經驗。

(2) Touch your heart~弱勢族群之主動關懷行動：

A. 展現愛心，不落人後：西拉雅全處同仁於三大節日，**連續 13 年自發性捐款、資助偏鄉弱勢。**

- **端午佳節關懷活動**：108年6月6日發動全處同仁的愛心、小額捐款，轉由華山基金會「愛老人·動起來」端午關懷計畫，致贈長輩端午關懷禮品。
- **中秋節關懷活動**：108年9月12日發動全處同仁的愛心、小額捐款，轉由華山基金會「愛老人·亮起來」中秋關懷計畫，致贈長輩中秋關懷禮品。

B. **辦理愛心發票捐贈**：遊客中心販售伴手禮，遊客主動捐贈發票或各項活動均整合捐贈，以聚少成多的力量來照顧弱勢族群。

(三)服務成長及優化

1. 突破成長

(1) 乘風玩水，挑戰自我~西拉雅玩水酷

豬事如意玩水酷，以今年歲次生肖-豬為主題，結合傳統五行元素，並以撲滿為造型，於烏山頭水庫大壩區打造 5 隻不同顏色的圓滿豬。每隻豬皆可以投入錢幣，再搭配大型爻杯，遊客們在投入錢幣後可以擲爻杯，投入之金額全數捐給北台南家扶中心，讓遊客春節年假走春祈福還可做公益。



「2019 西拉雅玩水酷~水庫騎跡」已連續 2 年於烏山頭水庫舉辦，今年除推出已為法國極限運動俱樂部自行車聯合會 (Brevet De Randonneurs Mondiaux, 簡稱 B. R. M) 國際認證之 300 公里及 200 公里路線外，另規劃適合一般大眾騎乘之 60 公里逍遙路線。本活動路線串聯烏山頭水庫、尖山埤水庫、曾文水庫、虎頭埤水庫等 4 座水庫，結合自然人文景觀、特色美食，為全臺唯一可玩水庫，並取得 BRM 國際認證的自行車活動。活動報名期間，本處推出【玩庫子弟】系列活動，活動當日更規劃【BIKE 訪西拉雅野餐日】，吸引更多民眾一同玩水庫。

(2) 曙光雲海音樂會

熱血夜衝追日出！本處與臺南市政府合作，舉辦「就愛撩日出-二寮曙光雲海音樂會」，進行 8 場演出，讓遊客在不插電中式樂團悠揚的樂聲中，欣賞二寮曙光雲海，再結合曙光市集，一次滿足視覺、聽覺及味覺的三大饗宴。同時更精心規劃 4 場夜



間觀星教學體驗，以專業天文望遠鏡帶領民眾探索星空秘境。

(3) 飛車競逐~決戰走馬之巔

已連續舉辦6年的「西拉雅趣飛車」，非常適合家庭、同學、朋友等團體前來挑戰，今年總獎金高達45萬元，吸引48組參賽團隊報名，為歷年來最踴躍的一屆。今年本處再度與走馬瀨農場合作，推出10點前著黃色服裝或配件入園免門票措施，活動現場並安排樂團LIVE表演、草原互動體驗及電動車體驗等多項活動。本處也與眾多業者異業合作，除贊助豐富獎項供民眾摸彩外，更加設賽事獎項供參賽隊伍競逐。

(4) 聽見「嘉南平原的心跳聲」

為讓民眾更親近、認識嘉南平原及縱橫其間的嘉南大圳，本處出版「嘉南平原的心跳聲：最暖心的騎乘時光」，並由資深旅遊美食記者陳志東執筆。本書以結合24節氣農地景觀作法，介紹嘉南平原之歷史人文與物產，再以嘉南大圳南北幹線單車道路線規劃特色行程，帶領民眾踩踏嘉南平原、感受土地的溫度。



本書之出版，獲得熱烈回響。為持續熱潮，預計明(109)年發行中、日文對照之精華版，除呼應嘉南大圳之父八田與一的日籍身分，也透過不同的視角，重溫這塊土地的美好。

(5) 在西拉雅遇見台式生活美感

本處辦理之「2018西拉雅在地深耕計畫成果暨新書發表會」於關子嶺岩頂自然休閒坊舉行，會中透過影片、業者分享及實體作品展現計畫成果，並分享新書《一個旅人，在西拉雅：遇見台式生活美感》，讓大家了解何謂西拉雅獨特的台式生活美學。



本計畫由知名作家兼國際NGO管理顧問褚士瑩及梓辰文創

工作室負責人許經緯所帶領之專業團隊，歷經18個月的執行，協助店家辦理課程，並進行硬體/軟體（網路）的改造，讓店家交流、分享各自在完成經營上所遭遇的困境，同時塑造嶄新亮點，共同推廣西拉雅之美。

(6) 跨域加值

本處和嘉南農田水利會就「八田與一紀念園區委託經營案」簽訂合作契約，逐年為本處增加收入，108年8月底前收入為356萬元，預計108年總收入可達535萬元。

為活化園區之日式宿舍，本處透過公開招募，由蔦町製菓工坊及知樂堂琴齋，分別進駐赤堀宅、阿部宅，讓遊客在散發思古幽情之日式建築中，啜飲一口濃醇的抹茶，品嚐精緻、宛若藝術品的和菓子，並聆賞古琴深沉幽遠之清音，及欣賞琴、書、畫、陶等展示，盪滌俗塵淨化心靈，深受遊客好評。



精緻、宛若藝術品的和菓子，並聆賞古琴深沉幽遠之清音，及欣賞琴、書、畫、陶等展示，盪滌俗塵淨化心靈，深受遊客好評。

(7) 珊瑚苑落成暨開幕系列活動

本處重新設計規劃改造八田與一紀念園區景觀，並融入烏山頭水庫之「特色天井」元素，將其縮小呈現，完成園區戶外景觀區景觀—臺灣珊瑚苑。

為配合園區落成，本處規劃開幕系列活動—「八田四藝」，期盼藉由園區景觀，結合古代文人四藝(琴、棋、書、畫)及和菓子、浴衣、品茗等體驗，在臺日雙方傳統文化激盪下



，打造精緻東方生活美學，讓園區成為臺日文化交流平台。

(8) 火王祭、山車行

關子嶺火王爺祭典山車巡行活動，由與會貴賓、參與之業者及遊客齊心協力拉山車踩街，同樂慶祝火王爺誕辰。活動中

並將祈福的蓮子、龍眼乾(桂圓)送給在地業者，期望讓業者財「圓」滾滾、遊客流「蓮」忘返。為推廣夏日泡湯，本處也結合當地業者，推出湯屋、住宿及限量桶仔雞等超值優惠，豐富仲夏時光。



(9) 蝶舞翩翩~點十成金

本處以「紫斑蝶生態環境營造與環境教育」項目，今年獲亞太旅行協會（PATA）環境愛護教育獎項金獎殊榮，為本處多年致力於蝴蝶生態環境營造與環境教育，最佳的肯定與鼓勵！

紫斑蝶屬臺灣特有亞種，本處轄區內可見 7 種，於關子嶺紅葉公園可見其中 4 種，且不同於茂林地區的「越冬型」，屬於「生態型」。自 2009 年開始，本處與「台灣紫斑蝶生態保育協會」攜手合作，積極營造蝴蝶生態環境、辦理解說教育及研習營等相關活動。經 10 年的努力，於今年孕育出豐盛的果實。

A. 蜜源植物種植

為營造蝴蝶生態環境，本處於關子嶺地區、烏山頭水庫種植蜜源植物，並於八田與一紀念園區辦理「愛上西拉雅—與蝶共舞」活動，與在茂林國家風景區種植蜜源植物的交通部部長林佳龍及交通部觀光局局長周永暉連線並直播，讓民眾見證並一同致力於紫斑蝶的保護。



B. 蝴蝶遊樂園暨 10 周年展

本處轄區內蝴蝶種類多達 238 種，為發展生態旅遊之優勢。為讓民眾更認識、親近蝴蝶，本處於嶺頂公園舉辦蝴蝶遊樂園，提供蝴蝶標放、蝴蝶生態導覽、生態闖關遊戲等活動。今年適逢推動蝴蝶



生態工作滿 10 年，本處特辦理 10 周年成果展，以靜態展之方式，展示本處生態環境營造過程及成效。

2. 優質服務

(1) 多元化服務措施

A. 台灣好行關子嶺-故宮南院線

「台灣好行-關子嶺故宮南院線」今年路線微調，並於每周五、六、日、一及國定假日行駛，而為滿足遊客多元需求，更新增「需求反應式乘車服務」(DRTS)及越南語旅遊摺頁，讓遊客更輕鬆搭乘，並讓更多國際旅客體驗西拉雅之美。「台灣好行」於 108 年 1 月至 9 月搭乘人數已達 7,909 人次。

B. 酪藝不絕、老屋再生～大內小賣所

本處與石子瀨社區酪梨文創坊及有村藝術團隊，選擇大內龍貓彩繪村入口處之閒置老建物(下左圖)，運用6S中整理、整頓的精神，清除堆置雜物、整修窳陋空間，打造「大內小賣所」(下右圖)，展示酪梨藝術、產品及大內旅遊資訊，使小賣所兼具社區產品展示銷售平台，成為在地居民生活凝聚新場域，創造遊客與地方互動的新連結。



C. 輔導業者開發台灣燈會30周年限定餐

本處輔導東港業者，以祥豬、東港三寶及燈會三元素，開發燈會30周年限定餐，共計19家餐廳、伴手禮店共襄盛舉，並於東方文華酒店舉辦成果發表會，吸引台、港、澳、日、新馬媒體與部落客報導，臺灣至少有16家媒體、36則露出。同時也媒合台灣最大吃喝玩樂券平台「GOMAJI」，無償讓燈會餐上該平台販售。

D. 輔導業者取得穆斯林友善旅館認證

為配合政府推動之南向政策，本處與國際穆斯林觀光產業聯合發展協會合作，精選台糖尖山埤江南渡假村、仙湖休閒農場、儷景溫泉會館三間優質旅宿業者，透過現場輔導與稽核，取得馬來西亞伊斯蘭大學所發之穆斯林友善旅館認證，為爭取穆斯林客源奠定根基。



E. 促成平埔族群部落參與2019臺灣部落嘉年華活動

本處以自辦方式，協調、張羅吉貝耍國小全校42名師生，至台北火車站參與2019臺灣部落嘉年華活動，該校65年前第一屆畢業生也到場支持，提供孩子加菜金。左鎮公館部落、東山吉貝耍部落，也在北車展演及販售3日，全部商品完售，總收入約3.2萬元，並**成功媒合公館部落萬壽菊花茶包至迪化街販售**。



(2) 運用媒體傳播，行銷優質旅遊

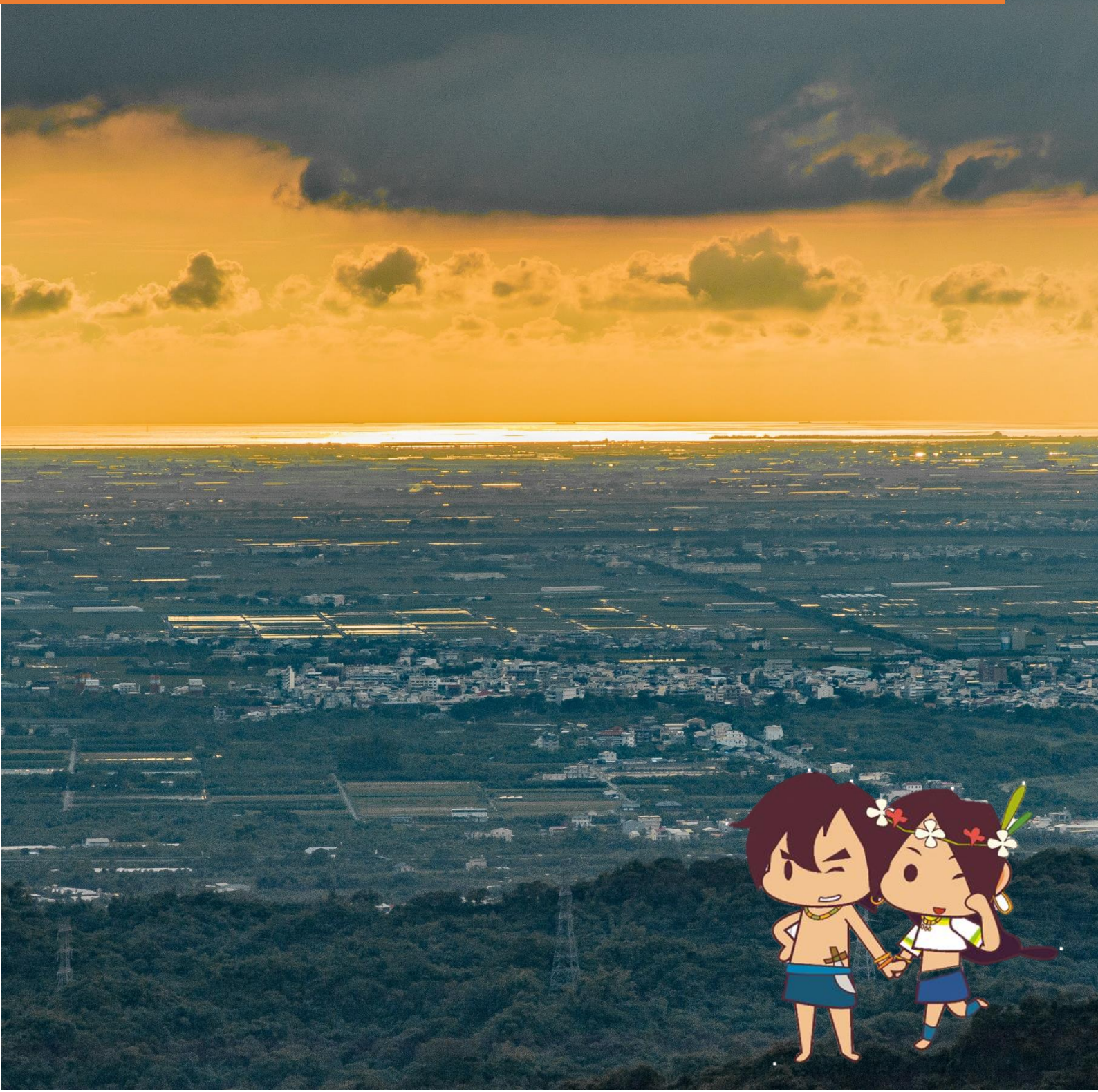
- A. 運用全國及地方媒體、記者，以辦理記者會、媒體踩線等方式，加強宣導轄內之資源、特色及建設成果，並行銷優質旅遊與相關活動，且滾動式修正媒體名單及聯絡方式。
- B. 國外知名網紅採訪、體驗

多位國外知名網紅，如日本網紅撒醬(五十嵐幸子)、Mikiko及土耳其網紅圖佳等人，均至玉井採訪並品嚐「芒果冰」。網紅們在大力讚賞美味與超值程度之餘，也分別採訪大內、柳營等本處轄區景點，引起廣大迴響，讓更多民眾了解西拉雅之美。



第貳章

提升為民服務品質績效 | 三、服務能量



三、「服務量能」構面執行績效

(一)內部作業簡化

1. 處務會議召開

管理處所有課室主管每 2 週召開處務會議，將每個課室的聯繫問題、列管事項及其他細項，提出各項創新巧思，藉由討論找出可行的具體解決方案。

2. 文、資料檔案數位化，提昇行政效率：本處為提升行政效率，制定分層負責明細表，精簡更多公文流程，使得公文時效均在 0.5 天。107 年 11 月至 108 年 9 月，公文案件共計 7,768 件，發文案件辦結日數平均為 0.63 天，存查案件辦結日數平均為 0.57 天。

3. 推行政府資訊公開：本處為增加民眾借閱檔案方便，提供 94 年~107 年目次表並置於官網供查詢。

4. 本處訂定「連續假期交通疏運執行計畫」，由值班人員於連續假期期間每日巡視轄區重要景點停車場及回報車流狀況，必要時聯繫警察單位交通疏導，並依景點通知高工局發佈 CMS 訊息，告知遊客壅塞訊息，以確保遊客行車安全與旅遊品質。

5. 西拉雅遊客服務中心及行政辦公廳舍基地植栽景觀營造全面綠化，屋頂採斜屋頂排水並規劃於屋頂裝設太陽能板，達到建物隔熱及太陽能再利用的成效，且全區採無障礙及友善環境，為銀級綠建築。

(二)服務精進機制

1. 借問站：為使旅遊服務更全面，本處結合轄區業者，設置「借問站」，延伸本處旅遊服務。自 104 年起至 107 年，已有 8 家業者加入，今(108)年再增加 2 家，總計 10 家業者加入。

年度	借問站業者	
104	7-11仙草埔分店	玉井有間冰舖
105	雲萊山莊	果農之家
106	豆讚咖啡	李子園小舖
107	曾文水庫觀景樓餐廳	玉井瑪莎園
108	石仔瀨社區發展協會	大坑休閒農場

2.全面 e 化之建置~效能兼顧

e觸即購~首創國家風景區文創網「i購西拉雅文創網站」

A.嚴選西拉雅 10 大特色伴手禮

積極輔導農民，以健康、天然為訴求，嚴選 10 種在地優質產品作西拉雅 10 大特色伴手禮，另外 10 大伴手禮小絲瓜手工皂在誠品通路上及台南林百貨也可購買。

B.地產美食再進化及通路媒合

替東山咖啡、龍眼乾、梅子等在地食材業者媒合通路，讓西拉雅特色產品永續發展，帶動地方觀光產業小旅行，目前已媒合 6 家伴手禮、5 家餐飲業者，開發 7 道菜色。

C.「i購西拉雅」購物網站

目前整合西拉雅好伴手 10 種、西拉雅 Love 文創 19 種、西拉雅好書坊及影音 22 種，共計有 51 種產品，至 108 年 9 月底，「西拉雅 LOVE 文創」商品新增 4 項商品、「西拉雅好書坊」餘 1 項商品，提供更加多元及行銷推展在地優質農特產品及自有品牌文創商品的通路。



第貳章

提升為民服務品質績效 | 四、服務評價



四、「服務評價」構面執行績效

(一)服務滿意情形

1. 多元管道滿意度調查

- (1)辦理大型活動同步於社群網站行銷宣傳，如「二寮迎曙光」、「西拉雅飛車趣」、「西拉雅玩水酷」等大型活動，彙集粉絲人氣。
- (2)**特定節日**：元旦、春節、端午節、母親節、情人節、父親節及中秋節等特定節日，發佈小短文與紛絲互動。

2. 自行辦理員工滿意度調查

人事室每年辦理員工滿意度調查，以現有職員及派遣人員，以無記名方式填寫問卷。108年8月15日之問卷調查，同仁滿意度多集中在「滿意」及「非常滿意」區段間。

	性別		職別		滿意度			
	男	女	主管	非主管	非常滿意	滿意	無意見	不滿意
人數	8	8	6	10	4	10	4	0

(二)意見回應處理情形

1. 民眾意見回應與改善情形

(1)民眾意見多元受理

- A. 建置「意見信箱」服務，提供民眾24小時以線上回饋方式提供意見，促進機關與民眾雙向交流，民眾提供之意見均妥善處理完成，申訴者無再申訴之情況。
- B. 各遊客中心及旅遊資訊站，均提供電話諮詢、申訴及相關服務，同時提供免付費專線(0800-580-762)由專人接聽進行解答。
- C. 訂定「遊客/民眾意見處理作業」SOP，對於民眾透過電子郵件、電話或現場申請、反應及申訴案件，依人民陳情、申請案件程序交相關單位儘速處理並專案追蹤列管，以提升為民服務品質。
- D. 107及108年春節疏運期間，採購關子嶺地區塞車LBS即時訊息廣播，透過行動電話發佈塞車簡訊使遊客可及早因應，降低車流嚴重圍堵之情形，並於官網露出疏運交通資訊供遊客參考。

(2)民眾意見處理流程：我們訂有「陳情案件標準作業流程」及

「陳情案件作業要點」，用以處理民眾意見反應及陳情案件。相關處理流程置於行政資訊網>為民服務>表單下載項下。

(3) 民眾意見迅速回應

- A. 專線立即回覆：由專人提供服務，對民眾之諮詢立即答覆，如需再確認處理者，留下民眾電話俟處理完成再電話回覆。
- B. 限期 7 日內回覆：對於民眾申請、反應及申訴案件，均依人民陳情、申請案件程序由相關單位儘速處理並專案追蹤列管，由管理課專責人員處理並列管，並彙整於年度意見信件檔案中，充分展現我們對人民申請、陳情案件之重視。

(二) 年度重要獲獎實績

- (1) 108 年本處以「紫斑蝶生態環境營造與環境教育」項目，獲亞太旅行協會(PATA)環境愛護教育獎項金獎肯定。
- (2) 本處中埔遊客中心、南化遊客中心參與交通部觀光局 107 年 7 月至 9 月期間辦理之 i-center 旅遊服務體系服務品質提升評比，受評獲得「特優等」。
- (3) 行政院所屬各機關管制計畫，管理處 95-107 年度連續 13 年獲評定為「甲等」以上，其中 106 年「西拉雅國家風景區建設計畫(部列管)」獲評為優等。
- (4) 玉井「不老街」107 年榮獲觀光局選評創新王第 3 名。
- (5) 交通部工程施工查核小組 108 年 1 月 24 日查核「白河崎內藝術園區營造工程」成績 80 分，考核成績為「甲等」。
- (6) 108 年 5 月 17 日臺南市政府環保局進行公廁稽查評比，本處轄管之 32 座公廁中，28 座公廁取得「特優級」評鑑。
- (7) 本處官網於 108 年 4 月 8 日取得「A2.0 無障礙網站」標章認證。