

附表 1

交通部觀光局茂林國家風景區管理處 109 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	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	91 93 94	新威遊客中心 北管理站 南管理站
	服務友善	<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 	94 94 91	新威遊客中心 北管理站 南管理站

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p>		
<p>個別評核構面</p> <p>—</p> <p>服務遞送</p> <p>(300分)</p>	<p>服務便捷</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> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>	<p>92</p> <p>91</p> <p>93</p>	<p>新威遊客中心</p> <p>北管理站</p> <p>南管理站</p>
	<p>服務可近性</p>	<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> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>93</p> <p>92</p> <p>94</p>	<p>新威遊客中心</p> <p>北管理站</p> <p>南管理站</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>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。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>		
	服務成長及優化	<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> <p>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。</p> <p>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。</p>	91 92 90	新威遊客中心 北管理站 南管理站
個別評核構面 — 服務量能 (200分)	內部作業簡化	<p>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。</p>	94 92 91	新威遊客中心 北管理站 南管理站
	服務精進機制	<p>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。</p>	92 92 91	新威遊客中心 北管理站 南管理站
個別評核構面 — 服務評價 (200分)	服務滿意情形	<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> <p>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</p>	93 92 95	新威遊客中心 北管理站 南管理站

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		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。		
	意見回應處理情形	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。	90 91 95	新威遊客中心 北管理站 南管理站

構面(配分)	評核重點	評分	備註
整體評核構面—— 開放創新 (100分)	<ol style="list-style-type: none"> 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，請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫。 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。 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。 	90 92 90	新威遊客中心 北管理站 南管理站

交通部茂林國家風景區管理處 109 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	新威遊客中心	185	276	186	183	90	920	109/06
2	北管理站	187	275	184	183	92	921	109/06
3	南管理站	185	277	182	190	90	924	109/06

考核結果處理情形：於奉核後，將建議改進事項知會遊憩課相關業務承辦人，並請網管人員上傳本處行政資訊網。

茂林國家風景區管理處 109 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	新威遊客中心 (處本部)	<p>1. 志工主動協助文創商品之販賣。</p> <p>2. 2樓陽台加蓋屋簷，設沙發、吧檯椅、日光燈、風扇、茶几，提供遊客遠眺美景的舒適環境。</p> <p>3. 1、2樓各設 23 尺*1.5 尺本處桃花心木倒木製成的長椅 1 座，讓遊客坐桃花心木，賞桃花心木。</p> <p>4. 櫥窗展示本管處轄區在地精美工藝品，如原民皮革包等，於櫃檯可諮詢相關展品之工藝坊聯絡資訊。</p> <p>5. 育嬰室乾淨整潔，設備完善。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 遊客來到服務台詢問時，志工宜起身回應，不宜一邊滑手機一邊回答；遊客在現場時，服務人員目光宜隨時留意遊客需求，不宜彼此自顧自聊天。</p> <p>2. 販售的商品旁宜有適度簡介的資訊，比如保溫杯容量若干、骨瓷保溫杯與陶瓷保溫杯區別與特色各為何、台灣製或中國製、衣服是否吸濕排汗、衣服材質為何等等。</p> <p>3. 附設的森思咖啡(委託廠商經營)宜販售具當地特色且美味之餐飲。</p>

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		4. 茶水間與男女廁所之地點宜在遊客中心門口依遊客動線規劃指示牌加以引導。
2	北管理站 (茂林遊客中心)	<p>1. 服務台設有「紫蝶 3D 視聽館預約媒體簡報」取票系統，欲觀賞環教影片之遊客可預約場次。</p> <p>2. 櫥窗展示原住民藝術家龍紋石文創飾品，以內斂冷靜的風格發揚當地萬山石雕遺址文化。</p> <p>3. 漂書櫃擺放整齊。</p> <p>4. 室內空間營造以 2 公尺高枯木為主體搭配黑腹虎頭蜂窩，營造高山樸野氛圍。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 遊客中心入口處規劃不明，宜規劃指示牌詳加引導。</p>
3	南管理站 (禮納里遊客中心)	<p>1. 遊客中心前方廣場正施工整修完畢，將原民文化之象徵意義賦予活潑而不失莊嚴的設計感。</p> <p>2. 清潔阿姨林小姐相當勤奮。遊客中心靠停車場的地方，有一小塊綠地，栽種的白雪木正值花季，枝頭白花簇簇，原來清潔阿姨就是那綠手指，清潔之餘主動美化環境。</p> <p>3. 志工邱先生自行編纂導覽說明圖集，以吸引遊客專注，加深其印象。</p> <p>4. 提供原住民服飾現場穿戴，該服飾每周二送洗。</p>

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>5. 志工陳先生打從心底認同原住民。</p> <p>6. 廁所明淨乾爽、外觀設計素樸雅致；氣窗邊邊角角幾無塵埃；大號廁所無垃圾桶，衛生紙可直接投入馬桶。牆上洗手乳裝置按壓正常，每次考核均維持9分滿。</p> <p>7. 書報架放置當天報紙，書報雜誌整理良好。漂書書籍擺放整齊，書架無灰塵。</p> <p>8. 支援服務台之同仁共4人皆有CPR及AED證照。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 室內空間較小，缺乏遊客憩息處。</p>