

附表1

交通部觀光局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
<p>個別評核構面— 基礎服務 (200分)</p>	<p>服務一致及 正確</p>	<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。 	<p>97 97</p>	<p>大鵬灣遊客中心 琉管站遊客中心</p>
	<p>服務友善</p>	<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： 	<p>98 98</p>	<p>大鵬灣遊客中心 琉管站遊客中心</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>(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。</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>		
個別評核構面— 服務遞送 (300分)	服務便捷	<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。 	97 98	大鵬灣遊客中心 琉管站遊客中心
	服務可近性	<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>	97 98	大鵬灣遊客中心 琉管站遊客中心

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<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。 		
	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> <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。 	99 98	大鵬灣遊客中心 琉管站遊客中心
個別評核構面— 服務量能 (200分)	內部作業簡化	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。	97 98	大鵬灣遊客中心 琉管站遊客中心
	服務精進機制	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。	98 99	大鵬灣遊客中心 琉管站遊客中心
個別評核構面—	服務滿意情	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	99	大鵬灣遊客中心

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
服務評價 (200分)	形	既有措施，評核重點如下： 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。	98	琉管站遊客中心
	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。	99 99	大鵬灣遊客中心 琉管站遊客中心

構面(配分)	評核重點	評分	備註
整體評核構面— 開放創新 (100分)	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。	98	大鵬灣遊客中心
		98	琉管站遊客中心

評分說明：各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院國家發展委員會106年1月25日發社字第1061300083號函訂定之「第1屆政府服務獎評獎實施計畫」。

附表2

交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處108年度7月至12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	大鵬灣遊客中心	195	293	195	198	98	979	108.12
2	琉管站遊客中心	195	294	197	197	98	981	108.12

考核結果處理情形：公廁服務設施並結合在地特色活化服務品質。

附表3

交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處108年度7月至12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	大鵬灣遊客中心	<p>優點:</p> <p>一. 創造打卡新熱點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國道3號交流道下之入口意象及大鵬灣入口意象，讓遊客多了觀光拍照景點。 2. 燈會所留下的「豐豬爺、巨鮪來富」及鮪魚雕塑造型，增加遊客逗留的時間及拍照。 3. 近期夜間搭乘遊湖-新亮點「巨鮪來富」，搭配七彩光效之水中倒影，點亮大鵬灣的夢幻夜晚，增加地方之曝光度。 4. 燈會30週年特展持續開放中，截至11月底已累積共8萬7852人次，藉此讓遊客瞭解燈會歷史外，並增加旅遊觀光景點。 <p>二. 善用民間力量及資源:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置二處借問站(東港味益食品、大鵬灣濱灣公園-鵬福觀光遊艇)，提供民眾便利及實用性之詢問服務。 2. 於本處遊客中心櫥窗內擺放在地特色產品，有效協助轄內地方業者及地方特色行銷宣導。 3. 於本處水上驛站辦理出租，借助民間廠商多方位服務資源提升遊客服務品質。 <p>三. 貼心服務及友善設施:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處遊客服務中心摺頁架新增放置格數，區分為中、英、日及產業專區，提供各式旅遊摺頁讓遊客索取，並協助轄區內地方業者行銷宣傳；另新建設置展示櫃，提供地方藝術工作者、觀光伴手禮相關業者展示作品、產品，提供展示空間協助行銷推廣地方特色。 2. 由志工值勤走動式服務，將服務以機動方式擴大至轄區遊憩景點，走動式服務除推廣遊憩資源，宣傳活動，亦提供醫藥箱及簡易自行車維修工具等服務，同時可即時回報轄區內設施損壞情形。本處針對轄區內景點特性，規劃兩條行動旅遊服務路線，讓旅遊服務觸角延伸至遊客中心以外之遊客聚集區域，藉由走動式服務增加主動洽詢遊客需求並提供適切的服務。 3. 服勤人員對於本處相關年度活動非常瞭解，能提即時提供遊客正確旅遊資訊。 4. 為達友善旅遊環境，本處遊客中心除可諮詢旅遊服務資訊外，亦於遊客中心設置托印板、紀念印章、老花眼鏡、手機充電站、輪椅及嬰兒推車租借及互動式導覽機等多元服務項目，提高旅

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>遊環境品質及強化友善之環境。</p> <p>5. 因應節慶，服勤人員著聖誕服飾，讓遊客們一進到遊客中心內，就能感受到溫暖及歡樂節慶氛圍。</p> <p>建議改進事項： 配合整建工程，建請於遊客中心各項解說牌及拍照標語，更新為雙語提升優質服務。</p>
2	琉管站遊客中心	<p>優點：</p> <p>一. 生態學習與理念落實：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為提倡生態保育觀念之推廣已請專業人員拍攝海底綠蠵龜、珊瑚礁及魚類等多樣性生態，並以製作成3D影像免費供遊客觀賞。 2. 為倡導綠蠵龜為保育動物，不可觸摸、騷擾、追逐，違者依野保法訂有罰則，琉管站依海龜真實比例製妥海龜模型，歡迎遊客體驗觸摸並製妥海報，服務人員進行解說並再次宣導遊客愛龜守則。 3. 配合屏東縣環保局「無塑低碳小琉球」計劃，為減少塑膠製品使用量，推廣可重複使用「流行杯」之飲料杯，本站遊客中心提供借還服務，可甲地租乙地環(目前共設有19個借站，21個還站)，實施以來，共減塑500杯。 4. 邀請有志人士於淨灘前，辦理宣導減塑重要性課程，以教育觀念養成持續推廣，已經辦理10場次，計942人參加，清除5195.3公斤海灘垃圾，發行450枚海灘貨幣；除媒體報導逾20則以上，持續發行海灘貨幣帶動島上淨灘新風潮。 <p>二. 強化跨機關資訊流通：</p> <p>為服務在地居民及遊客查詢車輛監理業務，協助監理單位設置「公路監理自助櫃檯暨視訊服務」機台，提供多項車籍業務查詢功能，另於大廳播放海氣象資訊，及設置QR-cord供遊客掃描連結網頁，提供行動裝置使用。</p> <p>三. 善用民間力量及資源：</p> <p>設置二處借問站(蜜仔番薯糖、琉夏萊旅店)，提供民眾便利及實用性之詢問服務。</p> <p>四. 貼心服務及友善設施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由專職人員負責櫃台服務，並先事前接受專業職前教育訓練，以提供更優質服務。 3. 為服務外國遊客，櫃台設置AFOBOT智慧型翻譯機器人，擁有英、日、韓等多國語言，可提供國

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>外遊客與服務人員雙向語言溝通之及時服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 遊客中心外側可觀賞白沙觀光港船隻進出情形，更可尋找海龜浮上水面換氣，十分有趣。 5. 遊客中心大門外設置洗腳池，供戲水完之遊客沖沙使用。 6. 提供多款小型標語看板，供遊客拍照留念，使用率極高。 7. 每捐一張發票可換取一款特色名信片，遊客非常踴躍兌換。 8. 服務人員了解在地風景區特性，可完整提供遊客相關資訊。 <p>建議改進事項： 公廁服務設施並結合在地特色活化服務品質。</p>