

交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處

99 年 1-6 月為民服務不定期考核項目及評分表

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	辦理情形
優質便民服務 (600 分)	服務流程 (280 分)	服務流程便捷性(180 分)	1.單一窗口服務全功能程度(60 分) 2.申辦案件流程簡化程度(60 分) 3.申辦案件書表減量程度(60 分)	1. 56 分 2. 50 分 3. 50 分	1. 建置環境清潔綠網部落格，提供民眾留言及舉發等服務，透過網路服務，簡化窗口服務功能。 2. 協調琉球鄉公所改變景點攔路收費方式。 3. 辦理救生員訓練提供多元之報名窗口。
		服務流程透明度(100 分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60 分) 2.案件處理流程主動回應程度(40 分)	1. 54 分 2. 35 分	1. 研訂本處為民服務白皮書，公開為民服務相關事項。 2. 建置首長信箱系統，截至 6 月共計 43 件民眾反應事項，本處 3 天內以 E-mail 或函文回應民眾。 3. 推動台灣好行景點路線無縫隙接駁服務，相關資訊公開於網站，及以 DM 及海報廣銷。 4. 99 年春節期間，為紓解東港碼頭交通壅塞及停車問題，舉辦專設停車場免費提供停放及免費接駁疏運服務，相關資訊公開於網路與媒體等宣傳媒介。

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	辦理情形
	機關形象 (170分)	服務場所便利性 (50分)	1.洽公環境適切程度 (25分) 2.服務設施合宜程度 (25分)	1. 23分 2. 24分	1. 持續推動清淨家園計畫，維護辦公區及週邊環境清潔，打造乾淨又舒適的民眾洽公環境。 2. 在本處重要據點設置完成 125 面雙語導覽解說牌，朝全面國際化的目標邁進一大步。 3. 整建完成「琉球白沙港區人行空間及週邊停車場、遊憩設施及公用廁所」，觀光建設以遊客需求為導向，提供舒適、安全之遊憩空間。 4. 共用取水池增設遊憩設施工程，提供在地民眾及遊客可觀賞大鵬灣海域景色及散步休憩之景點。 5. 完成紅樹林生態公園第二期工程，此為崇法自然之工程，兼顧生態資源及遊憩需求避免資源過度使用。 6. 為提供遊客更舒適旅遊環境及維護遊客生命安全，完成蚵殼島遮陽設施增建及修繕工程。 7. 東港驛站-利用閒置空間，增設腳踏車休息站，讓外來的遊客稍作休憩場所，提昇觀光的價值，活化遊客進入大鵬灣的入口節點，重現東港驛站的懷舊情境。 8. 完成環灣自行車道拓寬，提供遊客便捷舒適的使用環境。

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	辦理情形
		服務行為友善性與專業性 (90 分)	1.服務親和程度 (40 分) 2.服務可勝任程度 (50 分)	1. 36 分 2. 46 分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置完成東港民營碼頭及琉球白沙港觀光碼頭「i-center」遊客服務櫃台及服務人員派駐。 2. 協調琉球鄉公所改變景點攔路收費之方式及提昇收費人員親切態度。 3. 為加強服務遊客工作，訂定「員工值班注意事項」，以因應各項緊急事件之處理，及遊客解說服務。 4. 為利觀光遊客體驗大鵬灣環灣道路及沿途風光，推動自行車導覽解說服務。

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	辦理情形
		服務行銷有效性 (30 分)	施政宣導有效程度 (30 分)	27 分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為維護辦公及週邊環境整潔,持續推動清淨家園全民運動宣導,以公帶私輔導社區共同落實,獲得民眾全力支持,進而以私帶公,促進全民運動成效更為提升。 2. 實施春節期間東琉線大眾運輸無縫隙接駁服務,規劃海報、媒體、簡訊、廣播等方式宣傳,成效顯著,達到交通紓解解決及碼頭停車問題。 3. 推動台灣好行景點接駁無縫隙服務,協助推行東琉線接駁巴士與墾丁快巴大眾運輸接駁服務,成效良好。 4. 為配合政府「低碳島」政策之推動,本處協助屏東縣政府辦理小琉球電動機車免費試乘服務,推動生態觀光島計畫,達到節能減碳效益。 5. 為了改善旅遊環境,推動辦理琉球特色建築獎勵補助本年度計 3 家申請。 6. 為保護小琉球生態,透過屏東縣政府進行管制區劃設,落實保育工作。 7. 為讓大鵬灣的發展更具國際性,辦理本區都市計畫專案檢討案,透過公開閱覽、會議及說明會等方式辦理各案說明會。

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	辦理情形
					<p>8. 主動發佈新聞稿：1~6 月份共計 16 篇，媒體反應良好，成功將大鵬灣及小琉球各項活動及景點行銷各地。</p> <p>9. 因本處對於琉球風景區之設施整建及廣告行銷（例如：提供拍攝婚紗新人接送服務、協調媒體如華視「新聞到我家」、民視「綜藝大集合」至小琉球拍攝行銷）成效良好，使得至琉球觀光之遊客大幅成長，且滿意度大增，累計至本年 6 月份累計遊客人數已超過 11 萬人，與去年同期累計人數 9 萬 8 千人相比，增加約 1 成，亦創下歷年來新高紀錄。</p>

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	辦理情形
	顧客關係 (150分)	民眾滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)	73分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施春節期間免費停車+免費接駁服務，獲得乘客極高肯定，明年春節將繼續辦理。 2. 琉球白沙港周邊之人行空間，公用廁所及賣店之整建完成之後，使得遊客出入琉球之大門為之耳目一新，有效提高遊客之第一觀感。 3. 小琉球露營區配合觀光局委託實施蓋洛普問卷調查，針對遊客滿意度在服務及設施均獲大多數人肯定。 4. 舉辦2010幸福·真愛小琉球，樂活單車等一系列活動，吸引24對新人參與婚紗主題旅遊。 5. 辦理小琉球假日廣場浪漫音樂饗宴活動，豐富遊客夜間活動內容。 6. 舉辦2010大鵬灣風帆繞圈賽、本處環灣景觀道路第CH01標完工通車典禮及縣長盃路跑賽，吸引各界人士熱情參與，成功行銷大鵬灣之美景。 7. 為提昇本處志工具備更專業服務態度，辦理志工99年度特殊訓練(於參山國家風景區研習)，並辦理解說志工招募暨培訓活動，報名十分熱烈，經嚴格篩選，42人完成培訓課程。

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	辦理情形
		民眾意見處理有效性 (70分)	民眾意見回應與改善程度 (70分)	64分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有關水域、環境清潔與區內交通管理方面之首長信箱客訴案件計 48 件，已主動瞭解訴求，並即時回復。 2. 本處為有效服務遊客至琉球騎乘自行車及電動機車，遇遊客車輛故障之情形，共計 4 次由琉球管理站派車輛進行道路救援。 3. 民眾反應大鵬灣環灣景觀道路及週邊步道損壞，立即進行維修。

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	辦理情形
資訊流通服務 (250分)	資訊提供及 檢索服務 (130分)	資訊公開適切性(40分)	公開法令、政策及服務資訊程度 (40分)	35分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃小琉球水域遊憩活動及辦理公告事宜，以利於安全管理。 2. 推動小琉球生態觀光島計畫，實施汰換電動機車相關問卷調查。 3. 公開訊息辦理小琉球獎勵補助特色建築。 4. 於小琉球白沙港服務中心建置海氣象展示設施，提供遊客海氣象即時資訊。 5. 辦理大鵬灣風景特定區計畫個案變更說明會，讓民眾充份瞭解變更內容，若變更有影響到地主的權益，可提出陳情，以維護百姓權益。 6. 推動台灣好行景點路線接駁服務政策，以推行觀光發展。 7. 為宣導最新資訊，摺頁寄送各個遊客中心。

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	辦理情形
		資訊內容有效性 (50 分)	資訊服務正確程度 (50 分)	47 分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 維護網站資訊之正確有效性:指定專人隨時檢查網站內容,超連結均正確有效,各項表報資料均為最新版本,無過期資料。 2. 適時發布快訊及新聞稿:本處各項行政措施、活動及公告事項,均同步發布新聞稿,及登錄於網站快訊。 3. 定期檢視及更新摺頁內容。 4. 舉辦 99 年春節疏運東琉線免費接駁服務,並以簡訊平台傳送相關資訊提示民眾或遊客注意各亂段即時路況。

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	辦理情形
		資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度 (40 分)	37 分	<p>1. 本處網站於 98 年度進行網站改版建置後，為提供更便捷且精確的檢索服務，特購置搜尋引擎情話網站資訊檢索服務能，依使用者設定，找出具相關(關連)性的資料，並自動依排程比對更新搜尋資料庫資料，提供多向查詢方式，包含「一般關鍵字搜尋」、「進階式主題搜尋」、「條件搜尋服務」，並支援電子化政府資訊分類檢索，關鍵字、近似字、布林邏輯運算等功能，多重複合查詢，查詢範圍包含網頁內容及附件檔案，支援 PDF、Microsoft Word/Excel 等文件線上搜尋。</p>

<p>線上服務及電子參與 (120分)</p>	<p>線上服務量能擴展性 (80分)</p>	<p>線上服務提供及使用情形 (80分)</p>	<p>68分</p>	<p>1. 響應政府 e 化行政業務流程政策，本處網站也規劃線上申請服務功能，分述如下：</p> <p>①預約導覽服務，以利於遊客於出發前線上申請導覽服務，線上意見信箱服務，民眾可即時反應相關觀光政策與陳情事宜，管理者可透過系統自動回應民眾意見，提升 e 化服務效能。</p> <p>②本處為提供網友更貼心的旅遊服務，獨創國家風景區獨一無二的「個人化服務-我的口袋旅遊書」，響應當前最大旅遊族群「背包客」的需求，線上規劃專屬個人化遊程，是一套極為貼心服務的功能，成為旅遊好幫手！</p> <p>③最強大-資訊整合服務：彙整全網站「七大魅力景點/節慶活動/美食/住宿/」資料，系統自動提供「資訊頁籤」動態拖曳規劃遊程。</p> <p>④最完善-個人規劃服務：使用者可隨性拖曳頁籤規劃 1 至 4 天遊程，系統自動帶出景點/食宿等旅遊簡介資訊/google 地圖，不需再跨網頁搜尋，提供網友最棒的 DIY 服務。</p> <p>⑤最創新-個人私房景點擴充：使用者可自行新增「個人私房旅遊資訊」，系統自動帶出「頁籤」，提供使用者規劃使用。</p>
-------------------------	------------------------	--------------------------	------------	--

- | | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none">⑥最貼心-服務效能：規劃完成後，即可列印裁切自行裝訂，方便使用者可以隨身攜帶參考使用。⑦最新的網路技術：QR Code 服務數位手機應用突破 PC 的主流模式，恆春島旅遊線觀光資訊網為提供手機族多元的服務，特導入「二微條碼 QRCode」服務，能夠用來儲存文字等資料，接收者可將資料自動轉存於手機中，本年度以「餐廳/住宿」兩大專區置入二維條碼，讓手機族隨身攜帶使用。⑧建置綠網部落格提供相關環境清潔線上服務，並透過結盟機制，擴展服務功能。 |
|--|--|--|---|

<p>線上服務及 電子參與 (120分)</p>	<p>電子參與多樣性 (40分)</p>	<p>電子參與多元程度 (40分)</p>	<p>36分</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社群網站是當前最熱門的行銷推廣力量，這股網路風潮不僅是個人網路社群的行為模式，也成為政府公部門重要的資訊發佈平臺之一，本處於 99 年結合社群網站成立互動平台，拉近網友與本處的距離，活絡電子化服務。 2. 最夯的社群微網誌 Facebook：成立勇闖大鵬灣幸福小琉球中文版粉絲團 旅遊恆春半島為國內外遊客夏季首選的旅遊天堂，今年將 facebook 微網誌行銷概念帶入恆春半島旅遊線觀光資訊網，專人經營「勇闖大鵬灣幸福小琉球」粉絲團專區，利用 facebook 規劃最具即時性的互動專區，讓喜愛恆春半島旅遊的粉絲隨時掌握最新情報，各項網路活動即時曝光，以達最大的行銷效益！ 3. 首創國家風景區社群服務成立，「勇闖大鵬灣幸福小琉球」地圖日記專區，藉由旅遊日記發佈與地圖功能，提高活動的能見度，吸引網友參與觀光活動。 4. 設置電子採購，節省民眾臨櫃買標單之時間與金錢。
----------------------------------	--------------------------	-----------------------	------------	--

<p>創新加值服務 (150分)</p>	<p>創新(意)服務情形 (150分)</p>	<p>有價值的創意服務 (100分)</p>	<p>92分</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續推動無縫隙大眾運輸接駁服務，結合提供免費停車及管理服務，並增加簡訊宣傳方式行銷，成效顯著，達到節能減碳效益。 2. 籌辦海浪救生員訓練，加強從事相關水域遊憩活動業者的緊急救難技巧，提升旅遊安全品質。 3. 結合社區推動清淨家園全民運動計畫，打造乾淨又舒適的居家環境。 4. 推動本轄區私有特色建築物獎勵措施，營造本區之觀光特色。(計3家申請) 5. 輔導訓練大潭、崎峰社區民眾參與溼地經營管理、生態旅遊工作，以提昇生態旅遊導覽解說能力，增加社區產業價值。 6. 為推動婚紗蜜月景點之拍攝活動，將琉球管理站兩部公務車輛彩繪成具溫馨外表之婚紗專車，並接受新人之預約，專車接送至各景點拍攝，提供全方位服務，有效提升至琉球婚紗拍攝之意願。 7. 為有效配合政府「低碳島」之政策推動，除提供遊客免費試乘活動外，積極協助舉辦鄉民公聽會，增加鄉民之瞭解，並向各推動單位回報試乘活動之優缺點，以促進本項政策推動，間接有效行銷小琉球生態旅遊。
----------------------	-------------------------	------------------------	------------	---

創新(意)服務情形 (150分)

<p>創新加值服務 (150分)</p>		<p>服務措施延續性及標竿學習效益 (30分)</p>		<p>26分</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 舉辦高雄市公共自行車服務系統營運標竿學習活動(5/7)，加強經營智能，提升服務效益。 2. 持續推動替代役男公益活動，1至6月計發起捐血、捐發票、捐二手物品等多項活動，以落實「關懷鄉土、熱心公益」之情操。 3. 為推動小琉球港區商街意象，辦理日月潭街頭藝人觀摩，進行標竿學習。 4. 協調琉球NGO非政府組織（如觀光發展協會、商圈發展協會）定期辦理解說內容經驗分享座談。 5. 聘請紐約國際顧問公司總經理陳文敏女士至小琉球與各民宿業者座談提升服務品質。 6. 本處「重視民情輿情·成就十全十美」案例，經公務人力發展中心選錄編印為「公部門優質服務案例」，並掛置該中心全球資訊網，廣為宣導運用及相互觀摩做行，深化為民服務精神。 7. 舉辦夜間照明課程-袁宗南主講，提升同仁對照明美學的常識。 8. 於本處簡報廳辦理行政院南部聯合服務中心和相關行政機關共同舉辦「推動六大新興產業與新興智慧型產業南台灣系列座談會」。
----------------------	--	-----------------------------	--	------------	--

<p>創新(意)服務情形 (150分)</p>		<p>服務措施執行方法 效能性(20分)</p>		<p>19分</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 延續辦理小琉球露營區 OT 及大鵬灣 BOT 案，應用民間人力資源及專業，推動觀光旅遊服務，並增加政府財政收入。 2. 辦理蚵殼島 99-100 年出租委託經營管理，加強觀光旅遊餐飲及解說服務，維護週邊環境清潔。 3. 於 99.3.16 辦理灣域佔建蚵架與蚵棚拆除。 4. 利用 88 風災之廢土，妥善運用於環灣 40M 綠帶陸側填土，並於 99.4.14 辦理工區內停留管筏遷移工作。 5. 大鵬灣陸域及水域委託專業警衛勤務人員承辦安全巡檢及設施維護通報等工作。 6. 輔導屏東縣恆春半島觀光產業聯盟參與台中、高雄、香港等國際旅展，行銷恆春半島旅遊線，吸引國際觀光客前來旅遊消費。 7. 因應本處水域活動範圍劃設委託民間保全辦理水陸域之巡邏工作，以維護水陸域旅遊活動之遊客安全。 8. 持續辦理大鵬灣 BOT 開發環境監測計畫。
-----------------------------	--	------------------------------	--	------------	--

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日編印之「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 2.倘有因業務性質不適用之檢核項目，經「為民服務不定期考核小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目」之其他檢核項目內。

附表 2

交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處

99 年 1—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
		服務流程 (280分)	機關形象 (170分)	顧客關係 (150分)	資訊提供及 檢索服務 (130分)	線上服務及 電子參與 (120分)	創新(意)服務 情形 (150分)		
	大鵬灣國家風景 區管理處	245	156	137	119	104	137	898	99 年 1~6 月

考核結果處理情形：(請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關(構)或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式)

附表 3

交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處

99 年度 1—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
	大鵬灣國家風景區管理處	<p>優點：</p> <p>行銷面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因本處對於琉球風景區之設施整建及廣告行銷，並積極舉辦各項活動，例如 2010 幸福·真愛小琉球，樂活單車、小琉球假日廣場浪漫音樂饗宴等活動，使得至琉球觀光之遊客大幅成長，且滿意度大增。 2. 推行台灣好行景點路線無縫隙接駁計畫，啟動東琉線接駁巴士與墾丁快巴大眾運輸服務，以媒體、網路、DM 等文宣廣銷，成效顯著。 <p>行政面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續落實清淨家園全民運動計畫，營造乾淨舒適的辦公與週邊社區生活環境。 2. 實施春節期間(2/14-20)東琉線免費接駁結合免費提供停車與管理等貼心服務。 3. 推行小琉球生態觀光島計畫及低碳運具政策，規劃生態旅遊及電動機車試乘服務， 4. 舉辦生態保育公廳會及都市計畫變更說明會，落實民眾參與機制，讓百姓權益得以維護。 <p>管理面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃小琉球水域遊憩活動公告，落實活動安全管理制度。 2. 辦理蚵架拆除，維護灣域遊憩安全與景觀環境。 3. 辦理環灣 40 綠帶陸域側停留管筏遷移，以利填土工程工進。 4. 建置灣域無線監視傳輸系統，隨時監錄水域安全與活動過程。 5. 完成白沙港區遊客服務設施人行空間及公共廁所之改善，有效提昇遊客遊憩空間之品質，並且提供商家販賣機能，有效創造地方經濟繁榮。 6. 籌辦小琉球水域遊憩活動限制及範圍等公告事宜，俾利水域活動安全管理。 <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 灣域底泥浚渫施工，暫時性影響水質潔淨度及遊湖活動的不便，已請廠商縮短工期，提早完工。 2. 本處 BOT 開發計畫因各項工程陸續發包動工，造成園區遊憩動線不明，影響遊客旅遊服務品質。