

交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處

108-110 年度提升服務品質執行辦法

壹、依據：交通部觀光局 108 年 1 月 14 日觀企字第 1082000018 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」辦理。

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：108 年 1 月至 110 年 12 月，以 3 年為期；但得視整體辦法執行情形，隨時滾進檢討與修正。

肆、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。	1. 依據已訂定遊客中心服務手冊，規範區內遊客中心建立遊客意見反映處理 SOP，可於第一線以最快捷方式，受理詳實紀錄遊客反映意見，透過服務人員，提供最佳服務品質。 2. 滾動檢討「災害防救緊急應變及通報作業要點」，颱風等緊急災害期間，立即成立「緊急應變小組」，排定輪班 24 小時值勤，以因應重大及緊急事件之處理。 3. 加強服務人員業務知能及遇到突發意外如何處理之各種講習課程： ①辦理防災教育訓練，提升防火知識、消防技術及震災之對應措施。 ②為加強緊急救護之技能，舉辦 CPR+AED 等教育訓練。	每年 12 月 經常辦理 每年 12 月	提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>③為符合水域遊憩活動管理辦法，帶客從事浮潛活動教練須受專業團體辦理講習。</p> <p>4. 建立轄內保全巡查 LINE 通報群組，巡察結果即時上傳，立即因應處理，提高轄內設及安全維護管理效率，進而提升遊客旅遊品質。</p> <p>5. 為減少油污對灣域的危害，提升良好的水域遊憩活動及遊湖環境，規劃辦理水域油污緊急處置作業訓練，以提升船舶管理人之油污應變處理能力。</p> <p>1. 本處之「旅遊影片欣賞及導覽解說」與其他申請事項擬統一於官網「預約報名」此欄作申請，例如：空拍機申請、淨灘申請、懸掛廣告物申請等。</p> <p>2. 本處之「大鵬灣風景特定區懸掛活動廣告物申請作業規定」可採線上申請方式辦理。</p> <p>1. 為強化本處服務台、遊客中心及琉管站服務人員服務品質，辦理解說導覽志工考核並淘汰不適任志工，及辦理志工在職訓練；另外提供 Ai 翻譯機讓志工可立即提供旅遊資訊服務予外籍遊客並與之交流。</p> <p>2. 結合轄內社區及東港鎮、小琉球人文協會共同培養在地旅遊達人，期創造觀光服務人員增加就業專長或當地優質志工，共同行銷地方觀光。</p> <p>3. 為服務外國遊客之語言</p>	<p>不定期辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>申辦流程簡化，提升服務品質與效率。</p> <p>提升服務水準，便民利民。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p>	<p>溝通順暢，於小球遊客中心櫃台設置「微電腦機械人」翻譯機供外國遊客使用，以提升服務品質。</p> <p>4. 為提升服務至小琉球風景區外國遊客，聘請知名英語講師授課會話班，以提升語言服務品質。</p> <p>5. 為增進全民環保觀念，創造優質生活，本處已申請通過環境教育場域認證，並培養訓練環境教育解說人員，以專業角度對參加環境教育人員提供解說服務，並寓教於樂，並導入週邊遊憩資源，使環境教育呈現更多元化。</p> <p>6. 每月辦理委託經營廠商經營督導，每年進行績效評核，要求廠商依 6S 原則配合改善，以提升服務人員服務品質。</p>	<p>不定期辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	
	<p>1. 結合行政院環境保護署計畫於設置免費租用餐具站，提供餐具租借、清洗服務。</p> <p>2. 結合恆春半島、大鵬灣觀光產業聯盟參加國內外各項旅遊展覽，並參加香港、星馬旅遊推介會，行銷宣傳本旅遊線及管理處之旅遊服務相關資訊。</p> <p>3. 結合區內村里社區協會（崎峰、嘉蓮、大潭、新興、南興）辦理社區綠美化獎補助競賽，以共同營造在地生態旅遊特色。</p> <p>4. 結合屏東縣帆船水上活動發展協會，共同舉辦各項水域競賽，以活絡本區灣域活動內容。琉球地區浮潛活動非常興盛，請水中運動協會舉辦「丙級浮</p>	<p>不定期辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>不定期辦理</p> <p>每年 12 月</p>	<p>提供民眾優質服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>潛教練講習」，以提高水域遊憩活動安全。</p> <p>5. 為符合水域遊憩活動管理規定及琉球浮潛活動興盛，琉管站聘請體育署核可發照之中華民國水中運動協會至琉球講習及測驗，併發合格證照。</p> <p>6. 結合在地 NGO 團體(觀光、商圈及生態旅遊聯盟)，以推廣淨海活動，生態調查及維護生態環境，以教育當地學子及遊客加強生態保育觀念。</p> <p>7. 結合海湧工作室及當地觀光業者營造小琉球綠蠵龜樂園低碳島，辦理淨灘及減塑演講教育宣導活動。</p> <p>8. 本處觀光資訊網已於 107 年 10 月 25 日通過無障礙認證標章 AA 等級，108 年度將加入更多國際化服務，例如導入 Google 多語系自動翻譯功能、大數據分析以及介接旅遊網站客觀平台評價等功能。</p> <p>9. 為汲取創新趨勢，投入品質改善，發展本處優質服務積極導入東港地區觀光業者及商家建置多元支付行銷推廣，並配合「2019 台灣燈會」遊客到訪，建置東港轄區為智慧型消費環境，以提昇更優質便捷之遊客消費商圈。</p>	<p>不定期辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	
<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</p>	<p>1. 於網站設置首長意見信箱，廣納民眾建言，人民</p>	<p>經常辦理</p>	<p>建立多元溝通平台，即時回</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>作，提供符合民眾需求的服務。</p> <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>陳情及建議案件，均確實檢討辦理，並新增上傳附件功能，使其意見反映或回復更加完善。</p> <p>2. 督促 BOT 廠商提供符合遊客需求之服務，對其營運範圍內遊客反應意見適時處理，採電話、網路或文書處理等方式回覆遊客意見。</p> <p>1. 擬辦理線上觀光行為大分析，針對民眾使用本處官網之瀏覽行為分析民眾瀏覽量最高或最先瀏覽之旅遊資訊為何，結合以上數據做為調整及優化本處官網架構之參考。</p> <p>2. 網站旅遊資訊整合串接多功能系統:於本處官網導入相關官方旅宿網、旅遊網連結，提供民眾更多元、更便利之服務。</p> <p>由觀光局統一委託辦理遊客行為及滿意度調查，據以分析本區遊客滿意度意見及改善建議，作為管理維護參考。</p> <p>訂定遊客中心服務手冊，規範區內遊客中心建立遊客意見反映處理 SOP，可於第一線以最快捷方式，受理詳實紀錄遊客反映意見。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>應。</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</p>	<p>1. 提供民眾之全功能單一窗口：民眾之臨櫃申請、諮詢服務皆由收發室收件，如有疑問或需協助填</p>	<p>每年 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>捷度。</p> <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>寫資料則由各課室派員答詢及給予協助。</p> <p>本處啟用 RWD 響應式網頁設計，網頁會自己隨著瀏覽者的網頁瀏覽裝置解析度的大小，自動變化網頁的寬度及頁面配置，讓瀏覽者能以最適合閱讀的格式呈現，以設置線上申辦及跨平台通用服務機制，提供遊客更便利之瀏覽服務，本處網站均連結其他之相關網站，以期可獲得更為多元之資訊。</p>	<p>經常辦理</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. 於本處遊客中心及小琉球遊客中心建置統一識別標誌「i」服務櫃台，提供民眾便利及實用性之諮詢服務，另結合產業設置東港味益食品、小琉球蜜仔蕃薯糖、鵬福觀光遊艇、琉夏萊旅店等 4 處借問站，借問站業者本身相當具有服務熱忱，為提高旅遊服務品質，未來將善用「借問站」創新旅遊服務推廣計畫，再提升更貼心服務，加強提升旅遊地服務品質。 2. 配合行政院研考會「中央機關全面開放無線上網」於本處辦公區域內設置「iTaiwan」wifi 熱點，提供民眾免費上網。除本處辦公區域內及琉管站遊客中心外並新增其他遊憩景點。 3. 提昇網站服務品質，續持辦理內容更新、網路行銷活動、新增網頁報馬仔、跑馬燈及東港、小琉球兩 	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</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
	<p>地海象資訊功能。</p> <p>4. 結合交通部航港局、屏東縣政府、大鵬灣觀光產業聯盟、中華民國帆船協會、大鵬灣國際開發股份有限公司辦理「大鵬灣遊艇帆船系列活動」；善用海灣潟湖條件辦理多元觀光運動賽事及體驗，主要包含遊艇活動推廣、帆船、獨木舟、SUP、水上摩托車等項目。</p> <p>5. 小琉球海洋志工隊結合自然人文生態觀光協會、小琉球觀光發展協會與本處，規劃辦理小琉球搖滾龜-守護海洋音樂會活動。以表支持永續旅遊方式，活動內容包含水下攝影作品展出、淨海、淨灘及音樂會，淨灘地點有花瓶岩、多仔坪、中澳沙灘、大福西漁港、蛤板灣等，整體活動主要訴求保護海洋及減塑。</p> <p>6. 由縣府主政召開屏東縣觀光發展會報，結合縣內所有公部門(墾管處、茂管處、鵬管處、客家文化發展中心、原住民族文化發展中心、屏東林管處、交通部養工處)及相關協會(大鵬灣產業聯盟、恆春半島產業聯盟、旅館商業同業公會、民宿協會、觀光協會、旅行社)等針對觀光議題進行討論處理，以整合縣內所有觀光行銷活動，共同合作辦理行銷推動，讓政府資源可以共享，及服務可完整整合。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p>	<p>7. 本處參與屏東人文生態休閒聯盟借由跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享策略，與高屏轄區9個觀光休閒主管機關策略聯盟，由各機關不同領域之觀光休閒資源及行銷推活動共用共享以達整合遊客旅遊資訊全方位提供服務。</p> <p>1. 社群網站為當前熱門的行銷推廣力量之一，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台之一，本處結合社群網站成立互動平台，拉近網友與本處的距離，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。</p> <p>2. 東港味益食品、小琉球-蜜仔番薯糖、大鵬灣-鵬福觀光遊艇設置借問站，提供民眾便利及實用性之詢問服務，提升服務品質與效率，107新增琉夏菜旅店借問站，持續辦理聯合行銷。</p> <p>3. 為提升夜間遊憩服務品質，對於夜間跨海橋光雕、3孔橋水舞及路燈維護作業，分別成立LINE群組，並將每日巡查結果即時回傳及處置，以維持設施正常運作及即時故障排除。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>提升服務品質與效率。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>1. 規劃銀髮族旅遊路線，並整合推動產品化。以 65 歲以上身心機能健康、行程不緊湊、餐飲衛生清淡，當地食材之養生餐之原則，整合區內具人文的社區、有主題的大鵬灣休閒特區、優質的農場莊園，搭配遊憩景點及旅行社包裝上架。</p> <p>2. 無障礙設施，本處規劃 4 條無障礙旅遊路線，計有</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大鵬灣濕地探索之旅 2. 大鵬灣遊艇巡航之旅 3. 大鵬灣味蕾饗宴之旅 4. 大鵬灣一日輕旅行之旅等，提供身心障礙者、老人、孩童、孕婦等不同族群至風景區旅遊之特殊需求，提供全民可及、安全、便利的友善旅遊空間，目前已依觀光局指示成立通用性旅遊環境推動小組針對轄區內通用化旅遊環境路線所有設施進行規畫改善中。 <p>3. 目前依交通部觀光局指示成立通用性旅遊環境推動小組針對轄區內通用化旅遊環境路線在本處、落日灣、橋亭、崎峰濕地、濱灣公園、青洲、大潭濕地、扇形廣場、鵬村濕地等相關景點，設置相關無障礙設施。</p> <p>3. 建置專屬簡介摺頁與網頁，並與財團法人華山社會福利慈善事業基金會合作，及銀髮族遊程並積極推廣清真飲食和旅遊。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>打造關懷及友善旅遊環境。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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. 結合屏東縣政府辦理市區公車 503 電動巴士(串聯林邊火車站、客運及東琉線)供接送服務;另墾丁快線 9189 及 9127 等公共運輸路線，提供遊客便捷大宗運輸工具之選擇。</p> <p>2. 推動大鵬灣至小琉球交通船航線通航，讓遊客及在地居民使用，無論旅遊或返鄉更加便利，讓大鵬灣及小琉球的交通服務可結合，並擴及離島，從高雄市或搭高鐵轉乘台灣好行至大鵬灣站之遊客、居民，得以轉搭交通船，達到無縫接駁的目的，讓民眾更有感。</p> <p>1. 使用本處官網最新消息、粉絲頁(勇闖大鵬灣幸福小琉球)及官方 Youtube 頻道協助其他單位宣傳/導重要資訊。</p> <p>2. 本處於大鵬灣遊客中心新增設置數位互動式多媒體導覽機，藉此提供遊客更多元化旅遊資訊與互動式拍照留念服務，建構更完善的觀光資訊推廣服務。</p> <p>3. 為使旅遊服務觸角延伸至遊客中心外之遊客聚集區域，藉由辦理「107 年 i-center 行動旅服推廣計畫(走動式服務)」，主動至轄區內重要景點提供機動式服務，並主動洽詢遊客需求與提供適切的服務。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>逐年擴大路網，提供多元服務並結合資源共同行銷。</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</p>	<p>1. 主動將本處各課室業務</p>	<p>經常辦理</p>	<p>提供便民利</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</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>職掌、最新消息、徵才公告、招標資料等與民眾相關業務行政作業流程相關資訊，公佈於本處網站供民眾查詢。</p>		<p>民、網路不打烊服務。</p>
	<p>2. 規劃行政資訊網站公佈本處基本資料、開發計畫、年度施政計畫等訊息，並請專人隨時更新本處最新訊息。</p>	<p>經常辦理</p>	
	<p>1. 每季邀請地方媒體辦理意見交流座談，主動提供區內開發進度或新興遊憩資源，並說明政策作為。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>多元溝通管道，各項施政符合民意。</p>
	<p>2. 適時提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。每季並邀請地方媒體辦理意見交流座談，主動提供區內開發進度或新興遊憩資源。</p>	<p>經常辦理</p>	
	<p>3. 運用本處勇闖大鵬灣幸福小琉球粉絲專業傳達風景區最新資訊，且不定時舉辦粉絲團活動，增加與粉絲的互動並吸引更多新的按讚數。</p>	<p>經常辦理</p>	
	<p>4. 官網設立首長信箱方便民眾意見反映，本處於收到反映信件後將於三天內回覆。</p>	<p>經常辦理</p>	
<p>5. 為整體觀光推動，成立小琉球觀光平台，計列供、私部門(屏東縣政府、鄉公所、當地四大協會、小琉球漁會)共同研商觀光推動事宜。</p>	<p>經常辦理</p>		
<p>6. 結合區內村里社區協會(崎峰、嘉蓮、大潭、新興、南興)辦理環境綠美化將補助方案，並與社區充分溝通後，規劃訂定年</p>	<p>經常辦理</p>		

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>度綠美化競賽重點項目。 7. 邀集社區意見領袖不定期進行意見交流，協助社區推動優化旅遊環境及設施改善，凝聚推動發展觀光共識並透過意見領袖傳達政策目標，減少誤解，避免民眾陳情事件發生。</p> <p>1. 於網路建置「常見問題集」提供民眾參考，並提供民眾建言之留言專區。 2. 本處定期召開會議及討論，將民眾意見檢討分析可運用之建議納入施政建設之參考。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</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>(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>因應大鵬灣水域船舶活動日漸頻繁，將充實濱灣公園旅客服務設施，進行全面改善景觀，塑造新亮點平台，並改善及增加泊位設施及遊客服務中心，以擴大為民服務的範疇，提高生遊客對環境滿意度。</p> <p>建置線上意見信箱服務，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。持續檢討科技運用及簡化流程，擴大觀光服務措施的運作彈性。</p> <p>結合屏東縣政府環保局、海湧工作室、當地NGO組織及觀光業者營造小琉球綠蠺龜樂園低碳島，辦理淨灘、淨海、校</p>	<p>經常辦理</p> <p>主動發掘後檢討推動</p> <p>經常辦理</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> <p>務實解決觀光服務問題及缺口。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>園宣導及減塑演講教育宣導活動。及當地觀光業者營造小琉球綠蠟龜樂園低碳島，辦理淨灘及減塑演講教育宣導活動。透過辦理「小琉球愛龜淨灘接力賽」發行全台首創-海灘貨幣。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理國家風景區之滿意度調查，以了解遊客需求改進遊客不滿之處，提昇整體滿意度。 2. 於網站建置民眾對本處處理陳情案件之服務評價機制。 3. 配合行銷活動舉辦後，辦理遊客滿意度調查。 4. 除委託辦理年度遊客滿意度調查，並於年度大型活動針對參與活動遊客及相關人員進行問卷調查。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>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>促進觀光永續發展。</p>

伍、實施步驟：

- 一、本處依照「交通部提升服務品質實施計畫」擬定 108-110 年度工作重點，各項作法並應具實務性、方法性並主動公開於機關網站。
- 二、本處研訂年度執行辦法時，將邀集主管為民服務業務相關人員參與，並就執行辦法所列之事項確實執行，且每季進行實地查核。
- 三、本處執行辦法將會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，以提出年度預定進行的重點工作。

陸、績效評估：

- 一、為落實服務績效評估，本處成立提升服務品質工作小組，定期召開會議研商並針對各項缺失及創新作法研商改進辦理。
- 二、每年7月及12月各進行1次不定期考核，實際評估本辦法推動及執行績效。
- 三、本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定，以滾動式檢討。