

交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處

108-110 年度提升服務品質執行辦法

壹、依據：交通部 106 年 1 月 13 日交秘字第 1060000896 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」暨交通部觀光局 108 年 1 月 14 日觀企字第 1082000018 號函頒之「交通部觀光局提升服務品質執行計畫」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；但得視整體執行辦法推動情形，隨時滾進檢討與修正。

肆、實施對象：本處各課、室及管理站。

伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p> <p>(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。</p> <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</p>	<p style="background-color: #e0e0e0;">與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程。</p> <p>1. 依服務屬性訂有相關標準作業流程，於每年旅遊服務考核、為民服務考核、內稽、經營管理考核作業及處務會報中做滾動式檢討。</p> <p>2. 官網行政資訊網闢建「服務項目及申辦業務流程標準作業流程表」提供相關作業流程說明及網路表單下載。</p> <p style="background-color: #e0e0e0;">建置網路申辦與查詢機制，提供民眾參考。</p> <p>1. 官網建置多功能表單報名系統，提供便利之線上報名服務，且報名准駁皆自動通知。</p> <p>2. 全民巡查系統線上報修，可同時以簡訊或電子郵件回覆辦理情形。</p> <p>3. 處長信箱可透過意見填報進度查詢系統，查詢案件處理進度。</p> <p style="background-color: #e0e0e0;">辦理服務人員及志工教育訓練，加強服務人員對服務項目之熟悉度，提供民眾優質服務環境。</p>	<p>經常辦理，並滾動修正</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。</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</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>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>(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>1. 行政教育訓練及相關專業講座、課程安排，編撰常見問答，配合電話禮貌測試同仁專業度。</p> <p>2. 服務台專業服務訓練，並依「i-center 旅遊服務體系整體服務品質」計畫，不定期自主現地考核。</p> <p>3. 針對志工辦理職前訓練、服勤實習、主題解說訓練課程，編修志工服務手冊，透過服勤要點進行考核。</p> <p>4. 轄管遊客中心與具代表性之設施，提供多語言服務、視障者服務設備、穆斯林友善環境、哺集乳室。</p> <p>鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。</p> <p>1. 深化 6S 管理-建構持續性品牌實力，除了每年 6 小時的員工在職訓練，更進一步推行 6S 管理評核實施計畫，以內部競賽方式，激勵員工落實 6S 管理；並規劃將 6S 運動推廣至本處所轄各公民營業者，提升整題觀光服務效能。</p> <p>2. 官網以「行動優先」進行網站功能擴充，朝平臺及載具個別優化，符合無障礙 2.0 的 AA 規劃，供後續發展物聯網運用、智慧化導客等服務；並結合國際平臺，以遊客導向作為出發，建立完整旅遊資料庫，主動提供相關旅遊推薦，提高花東縱谷整體能見度。</p> <p>3. 設施活化，全面提升旅遊品質： (1) 地景旅遊搭配環境教育，旅遊不忘增長知識。 (2) 活化鐵支路與蹦康，延續成功更創新品牌。 (3) 配合台九線拓寬，路廊美化點線面。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>民。</p> <p>提供民眾優質服務。</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作，提供符合民眾需求的服務。</p> <p>(二)善用各類意</p>	<p>設置「處長信箱」建言管道，並不定期辦理相關座談會，廣納產官學界建言。</p> <p>1. 透過地方座談等方式，聽取在地民眾真實需求，並以工作坊方式共同參與規劃。</p> <p>2. 透過原住民族地區「資源共同管理會」，探討目前部落旅遊發展遭遇之困難與建議，納入未來改善與規劃事項。</p> <p>3. 擴大網路參與機制，透過社群平台，廣納各方意見。</p> <p>利用各類問卷、電話調查或大數據分析，收集民意</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>建立多元溝通平台，即時回應。</p> <p>有效處理民</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>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>並適時調整服務措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因應大數據時代來臨，持續盤點所轄觀光及統計資料，為未來服務方向調整之參考。 2. 利用官網以及社群媒體大數據-洞察報告中 TA 了解粉絲背景與偏好，透過喜好分析做後續資訊提供規劃。 <p>辦理滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與東華大學合作，建立更專業全面的滿意度調查。涵括遊客中心滿意度、活動滿意度、內部同仁及施政滿意度等調查。 2. 針對回收的統計數據與意見，分析每一項參數發生背後的動機，如實檢討並改善。 3. 除以傳統方式填寫表單進行調查外，運用官網和臉書，瞭解民眾對服務的評價。 <p>設置「處長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 官網設置「處長信箱」並優化回復 SOP，針對案件性質管制回復時效。 2. 人民陳情及建議案件，分案列管辦理，追蹤檢討後，納入施政興革項目確實辦理。 	<p>每年 12 月</p> <p>經常辦理</p>	<p>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>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及</p>	<p>擴大單一窗口業務涵蓋範疇，簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各管理站、資訊站均以單一窗口整合服務方式，由專人辦理，提供最便捷的服務流程。 2. 處本部增設業務服務單一窗口，綜整相關業務申辦案件。 3. 建置「花東縱谷管理處地理資訊系統」，民眾可免具公文，亦無需檢附地籍謄本、位置圖等資料即可申辦「建造執照會審」。 <p>設置線上申辦及跨平台通用服務機制。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因應手機使用者比率上升，各項線上申辦服務採跨平台通用設計，如「全民巡查系統」、「多功能表單報名系統」等。 2. 優化各項線上報名預約系統，透過 e 化課程、活動預約報名等各項線上服務，減少資源與時間的浪費。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 官網建置轄區資訊整合平台。 2. 結合地方政府遊客中心、鐵馬驛站，提供多項整合或接續性旅遊諮詢服務，並持續推動借問 	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>提升行政效率，便民利民。</p> <p>提供便民服務措施。</p> <p>提供民眾便利及易識別之服務場</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p> <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>站建置服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 以「花東縱谷管理處地理資訊系統」進行跨機關電子查驗。有效節省民眾往返備件時間、減少規費支出及加速行政作業。 4. 結合各機關及相關業者，辦理緊急救護演練、巡守工作，合作提昇遊客安全維護事項。 <p>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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合相關觀光業者贊助互惠，藉由 Facebook、Instagram、TripAdvisor 等相關平台，以 12 萬粉絲按讚優勢，持續推動社群行銷。 2. 邀請多國知名部落客探訪轄內景點，以多樣影音、文字內容深度介紹縱谷之美 3. 九大自行車系統運用 GPS 及 Google Map，使用者能在騎車的同時取得即時位置與各項資訊。 	<p>每年 12 月</p>	<p>所，提供便捷服務諮詢。</p> <p>提升服務品質與效率。</p>
<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>(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</p>	<p>推動銀髮族及無障礙旅遊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依老舊建物及設施之狀況不同，進行改善。 2. 成立通用小組，導入「通用」設計理念，以其涵括「無障礙」，建構不讓人注意到的無障礙空間。 3. 邀請身障團體或專業人士協助檢視轄內無障礙設施，並依據現勘結果擬定改善計畫。 4. 創新構建鯉魚潭無障礙碼頭，全面改善動線，提供無動力舟艇上下輔助設施，並規劃辦理相關體驗遊程。 5. 台灣觀巴縱谷一日遊推出銀髮族套票。 <p>提供台灣好行及台灣觀巴友善交通便捷服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推出台灣好行—縱谷花蓮線，依季節性活動增加班次；並規劃爭取「池上玉里線」，彌補現行縱谷中區景點好行服務缺口，增加未來旅遊競爭力與其獨特性。 2. 推出好行套票，搭配季節活動、餐飲、伴手禮優惠，讓遊客一票在手悠遊縱谷。 3. 為服務身障朋友，好行客運業者提供低底盤、無障礙車體。 4. 推出台灣觀巴銀髮族套票，鼓勵長者出門遊覽。 <p>完善觀光影音資訊服務，並推廣無障礙及銀髮族旅</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> <p>逐年擴大路網，提供多元服務並可結合部會資源共同行銷。</p> <p>提供多元服</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
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>遊，提供遊客深度旅遊資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推出中英日韓多語言版國際宣傳影片「East of Taiwan」，透過旅人角度，呈現不同於以往的花東面貌。 2. 拍攝一系列有關地景旅遊、在地產業等多語版行銷影片，於遊客中心和線上平台播放。 3. 在社群平台上持續推出日常風格影片，深度探索縱谷每個角落的故事。 4. 結合在地媒體，將訊息傳播至數位網路無法到達的每個角落。 		務管道，關懷多元族群需求。
<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>(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>秉持資訊公開原則，於行政資訊網提供各項施政資料，並隨時更新。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於行政資訊網設置政府資訊公開專區，將施政計畫、業務統計、預算等公開民眾閱覽，並提供標準作業流程等資訊及多元案件查詢管道。 2. 配合觀光局政府資料開放諮詢小組，持續盤點提供所轄觀光、統計、轄區特色等資料，方便民眾業者加值使用。 <p>辦理實體座談會、研討會廣邀各界共同參與，另提供網路交流溝通管道。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過公聽會、說明會、地方座談等方式，聽取在地民眾的真實需求及專業評估意見，並邀請在地社區部落、居民業者、協會團體等，以工作坊方式共同參與規劃。 2. 持續召開部落共管會議，深入了解部落需求，將各方建言納入部落觀光計畫。 3. 經營多種社群平台，提供民眾便利的交流溝通管道。 <p>持續針對民眾需求檢討改善內部作業，提供創意、優質服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過處務會報、主管會報定期檢討並推動內部作業簡化。 2. 依業務性質按季辦理同仁交流，相互檢視办理流程。以公開分享方式，精進同性質業務處理模式，採用定型稿並提供文案例稿。 3. 透過 e-mail 或通訊軟體於第一時間機動有效率的連絡業務；善用視訊會議、系統問卷調查等方式提升服務效能。 	<p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p> <p>經常辦理</p>	<p>提供便民利民、網路不打烊服務。</p> <p>多元溝通管道，各項施政符合民意。</p> <p>強化服務機制整合，提供加值服務。</p>
六、掌握社經發展趨勢，專案規			

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
劃前瞻服務 (一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。 利用各種統計資料及社群媒體數據，瞭解並分析旅客動向，主動發現問題，預先規劃。	每年12月	提升整體觀光服務品質。
(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。	持續檢討法規鬆綁、科技運用及簡化流程，擴大觀光服務措施的運作彈性。 1. 透過內控持續滾動檢討簡化服務作業流程。 2. 建置全民巡查系統，QRcode掃描報修，立即接受與回復遊客反映，共同管養大小不同景點。 3. 以官網及社群網站提供旅遊諮詢、景點懶人包及遊程路線安排等即時便利的服務。	每年12月	擴大機關服務措施的彈性。
(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。	盤點跨部會及地方觀光資源，跨機關合作，改善觀光服務不足之問題。 1. 跨部會推動賞螢生態遊程，由林務局代訓賞螢解說員，本處協助賞螢活動行銷宣傳。 2. 鯉魚潭管理站與地方政府環保局合作維護環境，並與民間共同組織環保尖兵，每日環潭檢視衛生及水質安全。 3. 引進民間資源於北回歸線標誌公園奉茶，並提供旅遊諮詢，同時廣設借問站。 4. 為加強旅遊據點品質，整合協調各機關完成遊憩區整體改善相關工程，如赤柯山園區電信、網路及電桿地下化。	每年12月	務實解決觀光服務問題及缺口。
(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。	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。 1. 運用部落觀光輔導等 KPI 數據，統計執行效益，並持續追蹤評估。 2. 運用社群平台大數據，瞭解觀光客群背景，檢討精進政策規劃方向。	每年12月	促進觀光永續發展。

陸、實施步驟：

- 一、依據交通部觀光局提升服務品質執行計畫訂定本處 108-110 年執行辦法，內容應敘明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法並應具實務性、方法性；執行辦法應於 108 年 2 月 28 日前函報交通部觀光局，並主動公開於機關網站。
- 二、研訂年度執行辦法時，應邀集主管及為民服務業務相關人員參與，爾後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、 執行辦法應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。

柒、績效評估：

- 一、 本處依規定應於 108 年 10 月 31 日前依「政府服務獎」參獎申請書格式，彙總 108 年度執行為民服務工作成果之書面及電子檔（以 WORD 繕打）函送交通部觀光局。
- 二、 為落實服務績效評估，本處提升服務品質工作小組，將加強平時服務品質之測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。
- 三、 本計畫執行期間，本處提升服務品質工作小組應實地查訪各管理站了解本計畫推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。