

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

106年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：

- 一、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」辦理。
- 二、交通部觀光局 106 年 3 月 13 日觀企字第 1062000204 號函頒之「交通部觀光局 106 年度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：106 年 5 月至 12 月。

肆、實施對象：本處各課、室、站及遊客中心。

伍、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. 建立行政作業標準作業流程。 2. 各標準作業流程定期檢討與修正，以符合現行遊客需求。 3. 不定期彙整各項旅遊問答集供服務台人員諮詢使用，並蒐集遊客諮詢事項，彙整更新「常見問題集」，以確實符合遊客需求。 4. 於網路建置「常見問題」提供民眾參考。 5. 訂定英、日文版「常見問題集」提供服務台人員諮詢使用，以符合國	106 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>(四) 因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>際遊客需求。</p> <p>6. 隨時將民眾意見，納入管理處施政建設之參考。</p> <p>1. 各項服務之標準化作業流程公告於官方網站，供民眾瀏覽使用，並建立各項服務查詢管道，方便民眾查詢。</p> <p>2. 民眾所需資料簡化以電話、E-mail、線上下載表單方式申辦。</p> <p>3. 整合線上申辦項目，統整申辦表格，簡化申辦流程，便利民眾申辦作業。</p> <p>4. 民眾意見（處長信箱）可查詢最新處理進度。</p> <p>1. 進行服務人員教育訓練，培養專業態度，提升服務人員素質及形象。</p> <p>2. 定期辦理志工解說導覽訓練，加強志工解說服務能力。</p> <p>3. 體貼民眾旅遊需求，提供各項親民、合宜的服務設施。</p> <p>鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。</p>	<p>106 年12 月</p> <p>106 年12 月</p> <p>106 年12 月</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> <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>1. 於網頁設置「處長信箱」及滿意度調查機制，提供民眾直接溝通管道。</p> <p>2. 設置免付費申訴電話，即時協助民眾解</p>	<p>106 年12 月</p>	<p>建立多元溝通平台，即時回應。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>決問題。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 成立Facebook粉絲專頁，即時接收民眾反饋。 4. 人民陳情及建議案件，均審慎、迅速、正確地處理與列管追蹤；並納入施政興革項目，確實檢討辦理。 5. 辦理各項先期規劃或研究案時，導入「公民咖啡館」、「參與式規劃工作坊」等民眾參與模式，彙集民眾意見。 6. 召開相關說明會與座談會，邀請地方機關、民意代表及地方人士參與提供相關建議。 <p>利用各類問卷、電話調查或大數據分析，收集民意並適時調整服務措施。</p>	106 年12 月	有效處理民眾意見，檢討改善。
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理「東部海岸國家風景區秘客訪查」，訪查遊客中心及各遊憩據點之所提供各項服務之滿意度。 2. 每月定期於本處8個遊客中心自辦民眾滿意度調查，隨時檢視服務缺失。 3. 針對當年度舉辦之重點活動進行活動滿意度調查，作為每次活動之檢討及下次舉辦活動之參考。 4. 每季辦理為民服務不定期考核事項，並檢討改 	106 年12 月	改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p>進服務項目，以提升服務品質。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「處長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。 2. 設置免付費申訴電話，即時協助民眾解決問題。 3. 多元建置Facebook粉絲專頁，即時接收民眾反饋。 	經常辦理	有效協助民眾解決問題。
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心設置單一窗口服務台，提供遊客多項服務，另提供客製化遊程規劃之加值服務。 2. 設置行政服務單一窗口，提供民眾多項行政業務整合服務。 3. 延伸台東、綠島及花蓮等三個管理站亦可受理收件服務。 4. 民眾所需資料簡化以電話、E-mail、線上下載表單方式申辦，建立標準作業流程。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供都歷、小野柳、三仙台及花蓮等據點線上導覽預約服務。 2. 整合線上申辦項目，統整申辦表格，簡化申辦流程，便利民眾申辦作業。 3. 製作活動專屬網站推廣旅遊活動，因應業務需求規劃網路報名及票選活動，並於本處官網整合連結。 4. 設置我的E政府線上表單下載及申辦服務。 	<p>106 年12 月</p> <p>106 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>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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> <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>5. 設置好站連結，連結其他旅遊資訊平台，提昇使用效率。</p> <p>6. 於觀光局「台灣觀光資訊資料庫」提供完整之觀光活動、業者、景點基礎資料，提供遊客無縫隙旅遊資訊服務。</p> <p>7. 於國發會opendata資訊平台主動公開應公開可供民眾加值利用之業務資料。</p> <p>1. 設有8處統一識別標誌「i」之遊客中心，提供民眾便利及易識別之服務場所，並提供遊客旅遊所需之各項服務。</p> <p>2. 與派出所、安檢站、部落市集、賣店及民間店家等8處合作設置「借問站」，提供旅遊諮詢與資訊服務。</p> <p>3. 與部落店家合作設置部落雜貨店，規劃統一識別形象，提供部落旅遊資訊及特色農特產品展售平台，提升部落觀光多元服務品質。</p> <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>	<p>106 年12 月</p> <p>106 年12 月</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> <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>1. 考量各類遊客不同年齡、性別、宗教等需求，以用心、貼心、同理心的服務理念，致力營造安全、溫馨、舒適的公共服務。</p>	<p>106 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>	<ol style="list-style-type: none"> 2. 進行轄內無障礙環境診斷，透過辦理無障礙試遊體驗，依實際需求及通用設計原則規劃及改善旅遊設施，建構友善環境。 3. 穆斯林、自行車、親子及兒童、男女性別等不同屬性遊客的需求，逐步改善轄區據點之衛生設備，調整舊有公廁男女廁間比率。 4. 推動銀髮族旅遊，廁間加裝免治馬桶。 5. 設置東部地區第一個穆斯林禱告室，並於廁間加裝淨下設備。 1. 「台灣好行」景點接駁旅遊服務，以巴士服務無縫接駁遊客至東部海岸各觀光景點旅遊。 2. 結合「普悠瑪市區公車」與綠島船票推出多日數旅遊套票，擴大接駁網路。 3. 於大型活動及春節期間，增加巡迴接駁專車大眾運具，以疏解車潮壅塞 	<p>106 年12 月</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>(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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完善觀光影音資訊服務，並推廣無障礙及銀髮族旅遊，提供遊客深度旅遊資訊。 2. 針對特定客群（穆斯林、銀髮族、無障礙）提供遊客(含外籍)客製化行程規劃，另製作相關行銷影片，提升服務品質。 3. 利用多方通路，如藉旅展機會或機場等公共場域多方播送宣傳 	<p>106 年12 月</p>	<p>提供多元服務管道，關懷多元族群需求。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	影片。		
<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</p>	<p>1. 設有行政資訊網政府資訊公開專區，公開相關執行業務等重要資訊，並隨時更新。</p> <p>2. 將可供民眾加值利用之業務資料，於國發會 opendata 資訊平台與本處行政資訊網主動公開。</p> <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> <p>1. 於網頁設置「處長信箱」及滿意度調查機制，提供民眾直接溝通管道。</p> <p>2. 設置免付費申訴電話，即時協助民眾解決問題。</p> <p>3. 成立Facebook粉絲專頁，即時接收民眾反饋。</p> <p>4. 人民陳情及建議案件，均審慎、迅速、正確地處理與列管追蹤；並納入施政興革項目，確實檢討辦理。</p> <p>5. 辦理各項先期規劃或研究案時，導入「公民咖啡館」、「參與式規劃工作坊」等民眾參與模式，彙集民眾意見。</p> <p>6. 不定期召開相關說明會與座談會，邀請地方機關、民意代表及地方人士參與提供相關建議。</p> <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>	<p>經常辦理</p> <p>106 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>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>焦核心業務，推動服務創新。</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</p>	<p>1. 掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。</p> <p>2. 設有專人每日就新聞媒體、網路快訊等相關觀光發展輿情蒐集，即時回應或預為因應。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 利用資訊科技，提升旅遊服務即時性及有趣性。</p> <p>(1) 持續宣傳東海岸旅遊達人活動及行動東海岸APP，增加與在地業者、遊客間之互動。</p> <p>(2) 定期發送電子報，刊登相關活動訊息與成果回顧，及有關政令宣導。</p> <p>(3) 推廣「臺灣東海岸」微博網頁，以行銷推廣臺灣東海岸旅遊。</p> <p>(4) 拍攝旅遊宣傳影片，放置於Youtbe供民眾點閱。</p> <p>(5) 建置痞客邦部落格，提供圖片下載，活化遊客服務管道。</p> <p>(6) 透過Flickr國際性平台，分享轄內景點、部落、活動等圖片，推廣遊憩活動。</p> <p>1. 與各縣市政府、鄉鎮公所、在地農會，合</p>	<p>106 年12 月</p> <p>106 年12 月</p> <p>106 年12 月</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>新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p> <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>辦相關建設與活動，延伸服務據點，提供更多元遊憩環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 與花蓮、臺東縣政府、公路局合作辦理3天以上連續假期交通疏運工作。 3. 與「中華民國紅十字總會臺東縣支會救生服務隊」，每年辦理「救護訓練」。 4. 與臺東縣消防局配合每年辦理自衛消防及防災演練。 5. 辦理「東海岸部落觀光發展Discovery計畫」，突破課室業務隔閡，由同仁陪同部落發想及擬定發展方向，並定期討論部落觀光推動情形，集思廣益激發各種創意思維。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用志工公益機制，持續經營「解說志工服務隊」，辦理在職解說訓練，提升志工於各項活動、環境教育課程之專業解說能力，降低人力成本。 2. 阿美族民俗中心及靜浦部落工坊等委由當地部落團體或發展協會經營管理，以有效推展部落遊憩服務品質及在地文化發展。 3. 奚卜蘭遊客中心、月光小棧、轄區賣店、露營區等設施，出租民間經營，節省人力，活化據點，提升服務效能。 4. 辦理多項設施認養管 	<p>106年12月</p>	<p>促進觀光永續發展。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	理，提升設施服務效能。 5. 轄內據點清潔勞務工作及設施修繕工程，以評選或異質性最低標評選優良廠商，有效提升據點服務品質。 6. 對外資訊平台委由專案駐點人員經營，提供遊客最優質完整的旅遊資訊。		

陸、實施步驟：

- 一、本處各實施單位應依據本執行計畫訂定年度執行辦法，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；本(106)年執行計畫(修正版)應於 106 年 4 月 30 日前報局，並主動公開於本處網站。
- 二、本處各實施單位研訂年度執行辦法時，應邀集主管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 106 年度預定進行的重點工作。

柒、績效評估：

- 一、各實施單位應於 106 年 9 月 20 日前依「政府服務獎」報告書格式，彙總 106 年度執行為民服務工作成果之書面及電子檔（以 WORD 繕打）送企劃課彙整函報觀光局。
- 二、為落實服務績效評估，由本處為民服務不定期考核工作執行考核小組，每季不定期抽查各實施單位，考核結果提會討論，針對缺失，隨時輔導改進，以提升旅遊服務品質。
- 三、本計畫執行期間，本處為民服務考核小組應不定期實地查訪各實際執行單位，以瞭解計畫推動及執行情形，並針對特定服務事項進行滿意度調查。