

# 交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處

## 103 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、依據：

- 一、交通部 100 年 12 月 5 日交秘字第 1000011604 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」。
- 二、交通部觀光局 102 年 12 月 18 日觀企字第 1022001238 號函頒之「交通部觀光局 103 年度提升服務品質執行計畫」。

### 貳、目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的觀光服務形象與聲譽。
- 二、促使觀光資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合相關單位服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

### 參、推動期程：103 年 1 月至 12 月。

### 肆、實施對象：本處各課、室、管理站及遊客中心。

### 伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效			
(一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	於區內重要遊憩據點或遊客中心等場所建置統一識別標誌「i」服務中心，並提供台灣好行景點旅遊諮詢，及設置完善無障礙設施，俾提供民眾便利及實用性之服務場所。	103 年 12 月	統一觀光旅遊形象識別系統，以提升服務品質與效率。
(二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾及導引服務，並提供旅遊諮詢。	擇期辦理服務人員及導覽解說志工教育訓練並加強第一線執勤替代役服務禮貌訓練，灌輸以客為尊觀念，提供民眾專業旅遊諮詢服務。	103 年 12 月	提供多元服務品質及提升形象。
(三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對	1. 適時於媒體及網路發布新聞稿，提供遊客各項活動訊息服務。 2. 行銷推廣施政措施及執行便民服務業務成果	103 年 12 月	1. 促進本處與地方和諧，加強傳媒互動關係，適時行銷推廣觀光政策及具體成效。 2. 結合地方產業與本處觀光行銷活動，帶動地方經濟收益增加。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>象及業務特性擬定行銷策略,宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>(四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務,擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>外,適時辦理說明會與座談會並積極參加區內村里民大會,以聽取地方意見,即時溝通修正施政內容。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定期舉辦產業聯盟講習及各項輔導觀摩活動,經常與企業界、觀光團體保持互動,擴散政府服務訊息及功能。</li> <li>2. 聯合各界辦理海岸淨灘活動,邀請民間企業、社區發展協會認養公共遊憩設施維護及環境清潔。</li> <li>3. 聯合公益社團於旅遊旺季期間駐點危險水域執行警戒、安全巡邏服務工作。</li> <li>4. 聯合企業、社區或社團辦理各項節慶活動,以爭取民眾共同參與及認同。</li> </ol>	<p>103年12月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定期舉辦輔導講習活動,推動試辦異業結盟或異地結盟,建立與民間團體互動機制,提供國人從事正當休閒娛樂及參與公益活動。</li> <li>2. 預計結合各界義工團體辦理轄區內淨灘(岸)活動7次,參加人數500人以上,清理垃圾成果逾5噸以上。</li> <li>3. 預計委請地方救生協會支援內埤、永鎮濱海遊憩區7、8月例假日之水域巡護工作,總工作人次達15名以上。</li> <li>4. 活用民間企業資源、產官學合作,增加綜效效益。</li> </ol>
<p>(五) 積極推展機關服務作為,爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依不同時節辦理行銷推廣活動及推薦套裝遊程,吸引遊客體驗本轄各項觀光資源及活動。</li> <li>2. 參加各項旅遊展覽,以行銷推廣轄區觀光建設成果,並積極參加各項評比,以提升遊憩品質。</li> </ol>	<p>103年12月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推廣各項觀光具體作為,爭取民眾參與及認同。</li> <li>2. 提供各類遊憩活動資源,有益民眾安排假期及遊憩活動,增進休閒體驗。</li> </ol>
<p>二、便捷服務程序,確保流程透明</p> <p>(一) 設置全功能櫃台,提供單一窗口服務,促進機關內部橫向連繫,加強服務知能,縮短民眾等候時間。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強服務人員業務知能講習與訓練,提供民眾洽公便利性。</li> <li>2. 本處遊客服務中心採面對面櫃檯,隨到隨辦方式服務遊客。</li> <li>3. 民眾所需資料簡化以電話或 e-mail 方式申辦。</li> </ol>	<p>103年12月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供便民、親切及有感的便民服務。</li> <li>2. 設置單一窗口簡化申辦作業流程,提昇便民服務。加強人員教育訓練,全面提升服務品質與效率。</li> <li>3. 提供便民、有感的便民服務,全年預計服務100人次。</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(二) 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理公文簽核講習並檢討簡化公文作業流程，加強稽催研考作業。</li> <li>2. 招標採購作業持續採電子領標方式，節省民眾領取標件時間與費用。</li> <li>3. 定期檢討修訂「龜山島生態旅遊作業管理要點」，落實生態旅遊管理，並輔導娛樂漁船業者增進生態旅遊觀念與技能，以提升安全及服務品質。</li> <li>4. 提供網路申辦及表單下載服務，並將申請書表與 e 政府網站連結，提供機關或民眾線上申辦，以簡化流程作業。</li> </ol>	103 年 12 月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擬辦理 2 次公文簽核講習，以提升公文文書線上簽核作業效率與檔案管理業務推動。</li> <li>2. 103 年度預定 30 件工程招標採用電子領標方式辦理。</li> <li>3. 每年召會邀集相關單位檢討管理成效，改善觀光品質，為每年 10 萬名登島遊客提供更優質服務。</li> <li>4. 申請書 e 化，提供機關或民眾線上申辦，以提升行政效率與便民服務，推廣初期預計每年可服務 200 件。</li> </ol>
<p>(三) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與民眾相關業務資訊，登錄本處網站提供民眾參考，另隨時檢討建置 SOP 行政作業流程，提升同仁處理民眾申請案件流程速度。</li> <li>2. 建立網路申辦進度線上查詢服務，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</li> <li>3. 建立遊客申請登龜山島線上查詢服務系統，隨時稽核線上申請狀況，並將服務成果每週定時陳核檢討。</li> <li>4. 隨時配合法規修訂及新頒檢討修正經營管理標準作業手冊，提供簡明實用之作業方法。</li> </ol>	103 年 12 月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 簡化作業流程，提升民眾臨櫃申辦行政效率，縮短民眾申辦時間。</li> <li>2. 簡化作業流程，提升民眾臨櫃申辦行政效率，縮短民眾申辦時間。</li> <li>3. 本項服務業已成立，為每年 10 萬名登島遊客提供更優質服務。</li> <li>4. 提升行政效率，了解民意依歸，符合遊客需求導向，減少遊客抱怨。</li> </ol>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p> <p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立轄區每日巡查機制，主動瞭解遊客需求與反映，即時改善。</li> </ol>	經常辦理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每日巡查主動了解遊客需求，以提供適當服務，即時改善缺失，如接獲民眾反映或當地民意，即派員了解或現場說明，如需改善立即簽辦</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 設置處長信箱及滿意度回覆機制，於接獲民眾抱怨即時因應處理，並主動檢討改進。</li> <li>3. 設置 0800-091-115 免付費服務專線電話，即時協助民眾解決詢及問題。</li> </ol>		<p>招商辦理維修，減少遊客抱怨，提昇遊客滿意度。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 每日均由收發人員定時收件，即時分文處理回覆，並隨文傳送滿意度問卷調查。</li> <li>3. 服務台專人接聽服務，即時協助民眾旅遊諮詢及各項問題解決。</li> </ol>
(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於網頁設置「處長信箱」及東北角之友粉絲團回覆機制，提供民眾直接溝通反映管道。</li> <li>2. 人民陳情及建議案件，納入公文系統分案列管辦理，即時回應，並按時彙整提報會議列管追蹤檢討。</li> </ol>	經常辦理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置多元化民眾申訴溝通管道，方便民眾提供建言與意見，改進施政缺失。</li> <li>2. 由首長信箱收文納入公文系統之人民陳情案件，均列管追蹤辦理進度，同時每月提報處務會報檢討。</li> </ol>
(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	成立新聞輿情因應小組及建立重大輿情回應處理機制 (sop)；如有媒體報導與實情不符，即掌控契機主動發布新聞稿委婉澄清，以導正社會視聽。	經常辦理	依據本處輿情反映處理作業標準程序為依循，妥善處理社會民情資訊機制，即時澄清說明回應不實報導，迅速紓解民怨，讓民眾瞭解本處施政作為。
(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 編製旅遊活動導覽貼心摺頁、手冊及問答集，分送遊客並供服務台人員諮詢使用。</li> <li>2. 於網路建置「常見問題集」提供民眾參考，並提供民眾建言園地。</li> <li>3. 隨時將民眾意見及建言，納入管理處施政建設之參考。</li> <li>4. 建置龜山島作業管理要點、申請須知及答問集、水域遊憩活動分區公告圖及應注意事項網</li> </ol>	經常辦理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。</li> <li>2. 提供即時、正確的旅遊、安全資訊，以供民眾安排遊程。</li> <li>3. 重大計畫於規劃階段邀請里長等地方人士參與，針對民眾實際需求提出之建議事項，適時納入本處施政計畫參考。</li> <li>4. 本處業建置有龜山島作業管理要點、申請須知及答問集，另水域遊憩活動分區公告圖及應注意事項網頁均公告於行政資訊網，方便遊</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(五) 定期辦理遊客滿意度調查,分析調查結果,改進服務缺失;強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析;研析滿意度趨勢,並與同性質機關進行比較,供改進服務之參考。</p>	<p>頁,方便遊客閱覽。</p> <p>5. 網站提供即時海況資料查詢及磯釣安全須知及水域活動安全宣導短片,提醒民眾注意安全。</p> <p>1. 針對本處辦理各項旅遊推廣活動,適時辦理遊客滿意度調查分析,透過遊客反映內容,即時檢討改進服務項目。</p> <p>2. 配合觀光局辦理民眾對國家風景區之滿意度調查,並彙整分析,以瞭解遊客需求。</p> <p>3. 適時參考其它機關及民間團體之滿意度調查及問卷樣式,以修正本處調查分析方法,提高滿意度調查信度及效度。</p>	<p>103年12月</p>	<p>客閱覽。</p> <p>5. 提供即時、正確的旅遊、安全資訊,以供民眾安排遊程。</p> <p>1. 適時辦理遊客滿意度調查,如沙雕季、自行車節、芒花季等,並就調查結果分析,有關遊客不滿意部分,即時請各課室站檢討改進,並召開檢討會議,作為機關提升服務方針改進參考。</p> <p>2. 調查研析遊客需求及滿意度,針對遊客不滿意部分,即時請各相關課室站檢討改進,以解決遊客需求。</p> <p>3. 問卷內容除參考其他單位樣式外,並均請活動主辦課室檢視問卷內容之妥適性,以提高問卷參考價值。</p>
<p>四、豐富服務資訊,促進網路溝通</p> <p>(一) 主動規劃公開機關基本資料、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式;並遵循相關</p>	<p>1. 提供即時且豐富的旅遊及活動查詢資訊,以提升網站使用率。</p> <p>2. 秉持資訊公開原則,於本處網站行政網專區,提供施政計畫、預決算書、相關法規及各項服務措施等資料連結服務,並隨時檢視更新。</p> <p>3. 提供民眾符合資通安全規範之友善安全網路環境。</p> <p>網站規劃提供符合國際化標準之 V1.0 電子資料分類檢索服務。</p>	<p>經常辦理</p> <p>103年12月</p>	<p>1. 提供便民、利民、網路不打烊之多元化服務。</p> <p>2. 提供便民、利民、網路不打烊之多元化服務。</p> <p>3. 提供便民、利民、網路不打烊之多元化服務。</p> <p>符合國際潮流,提供多樣性服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p> <p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>(四) 廣續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊，提高線上申辦使用率。</p>	<p>依行政及觀光業務，分別持續辦理網路投票、網路民調、意見箱留言板及滿意度調查回復等機制，透過FB臉書團，軟性訴求經營，以了解民眾實際需求，並提供網路意見溝通管道，營造友善網路溝通環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將各項申請表格、作業流程上網公告並與 e 政府網站連結，俾利民眾明瞭及下載使用。</li> <li>2. 增設淨灘申請、街頭藝人表演申請、解說導覽申請等線上申辦進度查詢功能。</li> <li>3. 提供龜山島登島網路下載申請、修改、取消、補登龜山島及報名查詢等服務項目。</li> <li>4. 提供本處文宣品及出版品線上閱覽及下載服務。</li> </ol>	<p>103 年 12 月</p> <p>經常辦理</p>	<p>提供多元化意見溝通交換管道，各項施政以符合民意為導向。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 淨灘活動已於線上公告申請表格及作業流程，預計可服務 5 件團體(300 人)申請案。</li> <li>2. 提供資訊多元化及保障民眾隱私之線上申辦服務項目。</li> <li>3. 本處建置有龜山島作業管理要點、申請須知及答問集，方便每年十萬名申請登島遊客閱覽。</li> <li>4. 政府出版品電子化，增加流通方便性及資訊易取得性。</li> </ol>
<p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 廣續與中央氣象局及國立成功大學近海水文中心合作辦理東北角海氣象站資訊服務，提供遊客即時海氣象查詢服務。</li> <li>2. 加強與轄區縣、市政府、岸巡、警政、消防及鄉鎮區公所等機關網路連結，擴大資訊服務層面。</li> <li>3. 配合政府各項政策共同宣導，提供民眾多元參與政策管道。</li> </ol>	<p>103 年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立海氣象資訊專網，提供水文氣象、遊憩活動安全評估等資訊，並於遊客中心建置海氣象資訊即時展示站共計 4 處，每年遊客中心展示站可服務約 90 萬人次。</li> <li>2. 政府資訊資源整合運用，提供便民、利民之服務。</li> <li>3. 重大規劃或計畫案於規劃階段邀請里長等地方人士參與，除協助審視計畫內容外，亦可針對民眾實際需求提出建議適時修正，並同時提升民眾政策參與度，瞭解政策及協</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>五、創新服務方式，整合服務</p> <p>(一) 創新整合，引進民間資源，利用資訊科技，展現臺灣多元旅遊資訊，擴大旅遊深度與品質，提供旅遊服務。</p> <p>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p> <p>(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的</p>	<p>1. 召開專案活動檢討會議創新思維，主動發掘問題及檢討解決對策，提供優質旅遊服務。</p> <p>2. 上下半年度分別辦理據點業者實地督導考核，以提昇企業服務品質。</p> <p>3. 透過全面性整合暨挖掘地方觀光資源，建立完整資料庫，開發包裝優質特色行程，提供民眾深度旅遊服務。</p> <p>4. 利用民間參與公共建設之資源，引進私部門彈性、效率、創意等元素，提升服務素質。</p> <p>5. 配合「台灣觀光年曆」計畫做為本處活動行銷推廣的平台，且以「活動帶動觀光」的策略，達到集客效果。</p> <p>1. 定期檢討轄區觀光旅遊資訊及針對民眾需求，並協調、解決及提供便利性之服務措(設)施。</p> <p>2. 加強與轄區菁英或代表人士的互動，針對民眾需求檢討改進，提供創意、優質旅遊服務。</p> <p>3. 適時檢討本處各項業務之 SOP，主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p> <p>1. 善用社會資源，結合民間社團力量，運用現有志工或地方產業聯盟機制，辦理講習或培訓，降低政府人力成本。</p> <p>2. 引入民間企業投入經營</p>	<p>103 年 12 月</p> <p>103 年 12 月</p> <p>103 年 12 月</p>	<p>助宣導政策。</p> <p>1. 利用每月處務會報及召開政府服務創新精進方案會議提出創新具體作為，以提升及改善整體服務品質。</p> <p>2. 103 年 6 月及 12 月各辦理一次實地督導考核，以提昇本處據點服務品質。</p> <p>3. 整合各產業資源並統一包裝整合宣傳，提供創意及加值服務。</p> <p>4. 預計辦理外澳服務區 OT 案、石城服務區 OT 案等。</p> <p>5. 透過統一平台，提供民眾最即時的遊憩資訊。</p> <p>1. 與民眾相關業務資訊，定期檢視正確性供民眾參考，並逐步以網路申請作業取代紙本申請作業。</p> <p>2. 不定期舉辦產業輔導講習活動，加強與地方人士互動，並提供創意、優質旅遊服務新知。</p> <p>3. 強化現行服務機制，適時針對民眾需求檢討修正並規劃及整合，提供更具創意加值服務。</p> <p>1. 利用志工人力及社會資源，提供遊客優質旅遊安全與遊憩環境服務品質。</p> <p>2. 「福隆濱海旅館區興建暨營運 (ROT</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>(四) 鼓勵所屬單位勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>「福隆濱海旅館區興建(BOT)營運案」暨各OT據點履約管理查核，以激勵業者自我管理及精進服務品質。</p> <p>3. 鼓勵社區、地方觀光產業業者認養公共遊憩服務設施，參與風景區經營管理事務，共同營造優質旅遊環境。</p> <p>透過團隊工作圈，結合鄰近機關、學校及其他公部門業務整合，創新及創意開發現有資源，提供多元化及全方位資源共享，提升服務品質。</p>	<p>103年12月</p>	<p>+BOT)案」，已委託專業顧問公司辦理履約管理查核，並每月定期召開工作會議討論。另OT據點每季辦理座談會，另依促參法每年辦理績效考核，作為續約之依據。</p> <p>3. 本處於行政資訊網上公佈認養訊息並加以推廣，預計至本年底受理申請認養範圍5公頃以上。</p> <p>與新北市政府及宜蘭縣政府建置工作平台機制，定期召開工作會議整合資源，以促進機關服務素質內涵及資源活化，提供全方位服務層面。</p>
<p>(五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶</p>	<p>1. 推動鼻頭-龍洞地質公園環境教育認證場域申請，提供遊客深度主題旅遊，以提升國人環境教育素養。</p> <p>2. 辦理「蘇澳冷泉園區整體再造案」及「壯圍旅遊服務園區興建工程案」。</p> <p>3. 塑造新北市福隆濱海度假區暨宜蘭縣外澳濱海遊憩區，提供遊客優質住宿服務設施，帶動地方產業提升與轉型。</p> <p>4. 服務特定旅客族群規劃設置無障礙、友善空間及設施。並納入旅遊資訊、生態導覽、教育學習、親子互動、DIY等主題設置活潑化之旅遊展示，吸引遊客參與動手操作中，了解風景區特色及旅遊資訊。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>1. 打造友善優質便捷遊憩設施且集客之旅遊區帶，並以每年吸引4千名環教學員為目標。</p> <p>2. 打造友善優質便捷遊憩設施且集客之旅遊區帶，帶動觀光人潮，促進地方經濟發展。</p> <p>3. 辦理轄區整體規劃案，規劃塑造轄內各地區特色據點，提供遊客優質服務設施，帶動地方產業提升與轉型。</p> <p>4. 提供無障礙設施及行程，以服務特定旅客族群，建置友善空間及設施，讓遊客有更多無障礙區域遊憩及了解東北角風景區地理、人文、奇景等特色。</p>

## 陸、實施步驟

- 一、本處依據交通部觀光局執行計畫訂定年度執行計畫；內容敘明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法並應具實務性、創新性及方法性。
- 二、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，爾後並就執行計畫所列之事項確實執行。
- 三、執行計畫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，釐訂 103 年度預定進度方針並進行各項重點工作。