

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處
100 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部 96 年 9 月 27 日交秘字第 0960008987 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」。

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：100 年 1 月至 12 月。

肆、實施對象：本處各課、室、管理站及遊客服務中心。

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) 建置統一識別標誌服務中心，合宜改造服務場所	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，並增設旅遊查詢設備及提供台灣好行景點旅遊諮詢，俾提供民眾便利及實用性之服務場所。	100 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，加強服務引導人員服務項目熟悉度，灌輸以客為尊觀念，提供民眾專業旅遊諮詢服務。	100 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	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。	100 年 12 月	促進本處與地方和諧，加強傳媒互動關係，適時行銷

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>合，針對服務對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>2. 行銷推廣施政措施及執行便民服務業務成果外，並適時辦理說明會與座談會，以聽取地方意見，即時溝通修正施政內容。</p>		<p>推廣觀光政策及具體成效。</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>1 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、團體保持互動，擴散政府服務訊息及功能。</p> <p>2 聯合各界辦理海岸淨灘活動。</p> <p>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。</p> <p>4 邀請民間企業、轄區社區認養公共遊憩設施維護及環境清潔。</p> <p>5 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。</p>	<p>100年12月</p>	<p>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。</p> <p>推廣各項觀光具體作為，爭取民眾參與及認同。</p>
<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>	<p>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。</p> <p>2 於各據點設施實施管理措施以提升遊憩品質。</p>	<p>100年12月</p>	<p>推廣各項觀光具體作為，爭取民眾參與及認同。</p>
<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</p> <p>(二) 徹底診斷簡</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3 民眾所需資料簡化以電話或 E-mail 方式申辦。</p>	<p>100年12月</p>	<p>簡化申辦作業流程，提昇便民服務。</p> <p>加強人員教育訓練，全面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>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"> 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。 2. 申辦文件表單格式化，並提供網路申辦或表單下載服務。 3. 檢討港澳濱海遊憩區管理作業要點、遊艇港管理作業要點，以簡化申請作業流程。 4 定期檢討修訂「龜山島生態作業管理要點」，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。 5 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。 	<p>100 年 12 月</p>	<p>提升公文文書線上簽核作業效率與檔案管理業務推動，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，以提升行政效率與便民服務。</p>
<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"> 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。 2. 簡化登龜山島各項服務申請流程，縮短作業時間，提升行政效率。 3. 建立遊客申請登龜山島查詢服務系統，隨時稽核線上申請狀況管理，並將服務成果每週定時陳核檢討。 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。 	<p>100 年 12 月</p>	<p>簡化作業流程，提升民眾臨櫃申辦行政效率，縮短民眾申辦時間與。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係 (一) 建立民眾抱怨處理機制，提</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>經常辦理</p>	<p>提升行政效率，了解民意依歸，符合遊客需求導向，減</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	<p>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。</p> <p>3 設置民眾申訴 0800 專線電話，即時協助民眾解決詢及問題。</p> <p>4 各類牌示均標明〈0800〉免付費電話，由專人提供諮詢導覽服務。</p>		<p>少遊客抱怨。</p>
<p>(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。</p>	<p>1 於網頁設置「處長信箱」及回覆機制，提供民眾直接溝通反映管道。</p> <p>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。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>即時提供民眾正確資訊，俾瞭解機關施政作為。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3 隨時將民眾意見及建言，納入管理處施政建設之參考。</p> <p>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</p>	<p>經常辦理</p>	<p>建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。</p>

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>公告圖及應注意事項網頁,方便遊客閱覽。</p> <p>5 提供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>針對本處辦理各項旅遊推廣活動及行銷旅遊型態改變,適時辦理遊客滿意度調查分析,透過問卷遊客反映內容,即時檢討改進服務項目。</p>	<p>100年12月</p>	<p>調查研析遊客需求及滿意度,作為機關提升服務方針改進參考。</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;並遵循相關規範標示電子資料,提供分類檢索服務。</p>	<p>1 提供即時且豐富的旅遊及活動查詢資訊,以提昇網站使用率。</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>網站規劃提供符合國際化標準之電子資料分類檢索服務。</p>	<p>經常辦理</p> <p>100年12月</p> <p>100年12月</p>	<p>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>(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) 賡續推動網站(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>依行政及遊憩業務，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等機制，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"> 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。 2. 隨時檢視民眾實際需求，增設服務項目。 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。 4. 建置導覽解說志工假日線上登記出勤服務專屬網頁，提供志工經驗交流互動管道。 	<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> <p>提供資訊多元化及保障民眾隱私之線上申辦服務項目。</p>
<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>	<p>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。</p>	<p>100 年 12 月</p>	<p>政府資訊資源整合運用，提供便民、利民之服務。</p>
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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>100 年 12 月</p>	<p>展現具體作為，以提升及改善整體觀光服務品質。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	100年12月	強化現行服務機制，並規劃及整合，提供更具創意加值服務。
<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，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2 引入民間企業投入經營「福隆濱海旅館區興建暨營運案(BOT+ROT)」、「龍洞南口海洋公園及遊艇港 ROT 專案」及「福隆、大里遊客中心餐飲服務及外澳服務區 OT」等委外營運案。 3 辦理 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。 4 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。 	100年12月	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>(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>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>	100年12月	促進機關服務素質內涵及資源活化，提供全方位服務層面。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶	塑造福隆濱海度假區，闢建舊草嶺隧道南口至石城漁港段自行車道，經營台灣好行接駁專車，持續改善轄區沿線周邊旅遊休閒環境，並規劃管理外澳濱海遊憩區及南方澳遊客中心，提供遊客優質服務設施，營造安全旅遊環境。	經常辦理	打造友善優質便捷遊憩設施且集客之旅遊區帶。

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 100 年度預定進度方針並進行各項重點工作。

柒、績效評估

- 一、本處配合於 100 年 9 月 30 日前依「政府服務品質獎」報告書格式，彙總 100 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、交通部觀光局將對各管理處執行為民服務工作成果，核定分數及名次納入「交通部觀光局各國家風景區管理處目標管理年終績效評核」中共同考核，並據以遴選提報參加交通部服務品質獎評審。本處將對執行本計畫成果，參與觀光局評審及獎懲，提報參加交通部評審。
- 三、為落實服務績效評估，本處成立提昇服務品質工作小組，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。

四、本計畫執行期間，本處除配合行政院研考會及交通部觀光局實地查證外，本處為民服務不定期考核小組應實地查訪各實際執行單位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。