

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處
108-110 年度提升服務品質執行辦法

壹、依據：

- 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」。
- 二、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」。

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；應視整體執行辦法推動情形滾動檢討。

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
<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)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>與民眾相關業務資訊，登錄本處網站提供民眾參考，每年至少召開 2 次內部控制制度會議，滾動檢討、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，並與其他管理處互相稽核 1 次，另由機關首長簽署內控聲明書據以執行。</p> <p>提供線上解說員導覽預約服務及街頭藝人表演申請，建立網路申辦線上服務，提供民眾瞭解案件處理程序。</p> <p>加強第一線執勤人員服務禮貌訓練，灌輸以客為尊觀念，提供民眾專業旅遊諮詢服務。另定期、不定期及專案活動(如福隆沙雕、芒花季)前，辦理服務人員及導覽解說志工教育訓練。</p> <p>1. 提昇遊客安全 (S1-安全) 針對轄區危險區域聯合警政消防辦理磯釣聯合勸導，另針對業者進行座談，鼓勵進行營業登記與保險，維護遊客安全。</p> <p>2. 遊客中心資訊智慧科技 遊客中心引入創新趨勢之 AR、VR 等影像科技進行遊客導覽，並適時檢討重新佈展吸引遊客入館參觀。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每季 1 次</p> <p>每年 12 月</p>	<p>簡化作業流程，提升公部門行政效率，以縮短民眾臨櫃申辦時間。</p> <p>達到資訊透明化及簡化作業流程，提升民眾臨櫃申辦行政效率，縮短民眾申辦時間。</p> <p>提供多元專業之服務品質及提升機關服務形象。針對各項舉辦活動編制問答集 Q&A 給予第一線執勤人員，以提供正確及實際旅遊資訊</p> <p>透過聯合勸導及講習座談以提升遊客安全。</p> <p>吸引遊客進入各遊客中心參觀，提升遊客入館人數及停留時間。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>設置「首長信箱」建言管道，於重要促參案件辦理公聽會，廣納民間意見。</p> <p>利用「首長信箱」、遊客中心民眾臨櫃或電話反映，蒐集民意並適時調整服務。</p> <p>本處辦理重大活動如「福隆沙雕藝術季」、「芒花季」均將遊客滿意度調查分析納入活動標案工作契約服務項目內，以透過遊客反映內容，即時檢討改進服務項目。</p> <p>民眾於 107 年度滿意度調查提及希冀更換老舊牌面、增加停車數量及增加休憩座椅，將納入本執行辦法追蹤列管，並提報改善成果。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>經常辦理</p>	<p>有效處理民眾意見檢討改進。</p> <p>建立多元溝通平台，即時回應。</p> <p>就調查分析結果，有關遊客不滿意部分，召開檢討會議，即時檢討並列入來年改進事項。</p> <p>有關民眾意見，請各相關課室站積極回應，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政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>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。</p> <p>提供各式線上申辦項目：如淨灘申請、街頭藝人表演申請、解說導覽申請等，並提供線上申辦進度查詢功能。</p> <p>設施維護管理(S2-整理) 本處除將地理資訊系統、行政資訊網與觀光局系統整合併外，隨時滾動式檢討本處資訊資源共享，以提</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>隨時檢討</p>	<p>據點拍攝、龜山島登島申請已於線上公告申請表格及作業流程，隨時滾動檢討。</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>資訊系統透過整理，將系統整併便利民眾由觀光局單一窗口檢視 13 管理處所有資訊，以提供整合服務，本處龜山島</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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。	供全程整合服務。 與民間店家或社區發展協會等單位相互合作，推出「借問站」旅遊諮詢與資訊服務。	每年 12 月	登島系統、淨灘、淨山系統亦滾動檢討整併。提供旅客全面性旅遊資訊服務。
<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>設施維護管理(S3-整頓)針對景區據點高低不平設施進行整頓，提升特定及不特定旅客族群規劃設置無障礙、友善空間及設施，推動銀髮族及無障礙旅遊。</p> <p>整合綠色載具系統(鐵道、鐵馬、公車)，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>持續於各遊客中心提供民眾符合資通安全規範之友善安全無線網路環境，讓前來旅遊或洽公的民眾，能享有免費且穩定之wifi品質，以便利即時查訊獲取所需資訊。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>持續完善轄區無障礙設施及行程，服務各式旅客族群，建置友善空間及設施，俾提供遊客更多便捷、舒適及人性化之遊憩環境。</p> <p>藉由台灣好行無縫隙接駁服務整合沿線產業資源及特色產品，開發東北角黃金福隆線、壯圍沙丘線電子票卷，結合智慧及低碳旅遊服務，預期提高遊客使用大眾運輸工具人數。</p> <p>持續免費於各遊客中心提供友善安全之無線網路環境。</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放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p>	<p>因應政府資訊公開政策及資訊平臺、載具多元化趨勢，便利民眾於網站下載政府資訊及政府機關間、政府與企業之資料交換，網站資訊全面提供可編輯之開放文件格式(ODF)或PDF 檔案格式，滿足民眾使用的權利。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>提供便民利民、網路不打烊服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>行銷推廣施政措施及執行便民服務業務成果外，適時辦理說明會與座談會並積極參加區務會議、縣務會議、村里民大會，加強各機關橫向連繫，適時掌握地方發展趨勢，納為經營管理及行銷推廣業務精進圭臬，聽取地方意見，即時溝通修正施政內容。</p> <p>召開創新提案討論會議針對各業務單位創新創意提案進行研商及辦理教育訓練，培養發現問題，正視問題及以創新思維有效提出解決策略方案能力。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>經常辦理</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>
<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>提升品質及品牌行銷 (S6-素養)</p> <p>主動參加全球綠色旅遊地標章認證，擬定永續旅遊政策，以民國 110 年取得金級認證為目標，型塑東北角永續旅遊品質與品牌。</p> <p>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。</p> <p>1. 環境整潔美化 (S4-清掃)</p> <p>各遊客中心公廁積極清掃，並以取得優質公廁認證為目標，以提升遊客服</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>提升整體觀光服務品質。</p> <p>每年召會邀集漁會、船家及相關單位檢討管理成效，改善觀光品質，為年平均 10 萬名登島遊客提供優質服務，並不定期滾動式召集船家檢討管理作業及服務態度，避免客訴。</p> <p>各遊客中心取得優質公廁認證以提升遊客滿意度。</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>務品質。</p> <p>2. 環境整潔美化 (S5-清潔) 聯合各界辦理海岸淨灘及淨海活動，邀請民間企業、社區發展協會辦理轄區內淨灘(岸)活動 10 次、淨海活動 1 次。</p> <p>引入民間企業投入促參案件暨各 OT 據點履約管理查核，利用民間參與公共建設之資源，重視投入成本與產出效益。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>進行環境整潔美化，增進海底及海岸清潔，提升民眾愛護環境及海洋意識，清理垃圾預計成果可達 5 噸以上，預計節省人力 500 名，節省經費新臺幣 60 萬元。</p> <p>本處委託民間經營每年收取租金或權利金約 3 千萬元，利用民間參與公共建設，引進私部門彈性、效率、創意等元素，提升服務素質。</p>

陸、實施步驟

- 一、本處依據交通部觀光局執行計畫訂定 108-110 年執行辦法；內容敘明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法並具實務性、創新性及方法性，於 108 年 2 月 28 日前報送交通部觀光局，並主動公開於本處網站。
- 二、研訂年度執行辦法時，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、執行辦法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、本處於每年 10 月 31 日前依「政府服務獎」參獎申請書格式，彙總年度執行為民服務工作成果之電子檔(以 WORD 繕打)函送交通部觀光局。
- 二、本處將對各遊客中心執行為民服務工作成果，每半年進行「為民服務不定期考核結果統計表」共同考核，並公開於本處網站。
- 三、為落實服務績效評估，本處成立提升服務品質工作小組，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。