

交通部觀光局 106 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部 104 年 9 月 25 日交秘字第 1045012978 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」辦理。

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：106 年 1 月至 12 月。

肆、實施對象：

一、第一線服務機關(單位)：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關(單位)；包括：

- 1、東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處
- 2、東部海岸國家風景區管理處
- 3、澎湖國家風景區管理處
- 4、大鵬灣國家風景區管理處
- 5、花東縱谷國家風景區管理處
- 6、馬祖國家風景區管理處
- 7、日月潭國家風景區管理處
- 8、參山國家風景區管理處
- 9、阿里山國家風景區管理處
- 10、茂林國家風景區管理處
- 11、北海岸及觀音山國家風景區管理處
- 12、雲嘉南濱海國家風景區管理處
- 13、西拉雅國家風景區管理處
- 14、桃園國際機場旅客服務中心
- 15、高雄國際機場旅客服務中心
- 16、旅遊服務中心

二、服務規劃單位：觀光局（負責統籌規劃服務作業）

伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p> <p>(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。</p> <p>(二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務與旅遊諮詢。</p> <p>(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，傳遞政府服務訊息及功能。</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. 輔導地方政府及相關單位建置統一識別標誌「i」之服務中心，提供民眾便利及易識別之服務場所。</p> <p>2. 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。</p> <p>1. 辦理服務人員及志工教育訓練，加強服務人員服務項目熟悉度，提供民眾專業旅遊諮詢服務。</p> <p>2. 視需要增設行動服務據點。</p> <p>1. 適時提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。</p> <p>2. 管理處辦理規劃說明會，並積極參加區內村里民大會，藉機宣導各項施政措施。</p> <p>經常與企業界、團體聯合舉辦各類觀光、休閒活動。</p> <p>1. 辦理及邀請業者參加推廣會，行銷觀光施政作為。</p> <p>2. 積極參加各類競賽爭取肯定。</p>	<p>106年12月</p> <p>106年12月</p> <p>106年12月</p> <p>106年12月</p> <p>106年12月</p>	<p>統一形象識別系統，提升服務品質與效率。</p> <p>加強服務體系密度，旅遊服務創新升級。</p> <p>1. 讓民眾了解並支持觀光施政措施，即時提供旅遊資訊。</p> <p>2. 有效溝通並促進雙向交流。</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活動。</p> <p>推廣各項觀光成果，提高遊客數及服務單位曝光率。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p> <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> <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>	<p>1. 加強服務人員業務知能講習，提供民眾洽公便利性。</p> <p>2. 本局及旅遊服務中心採面對面，隨到隨辦式服務。</p> <p>3. 民眾所需資料簡化以電話、E-mail 及網站方式申辦。</p> <p>1. 檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。</p> <p>2. 建置遠距離服務機制。</p> <p>與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程，及網路申辦與查詢機制，提供民眾參考。</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>提升行政效率便民利民。</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>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，減少處理</p>	<p>1. 設置「局長信箱」及滿意度調查機制，接獲民眾抱怨即時處理並檢討改進。</p> <p>2. 設置民眾申訴專線，即時</p>	<p>經常辦理</p>	<p>建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>時間成本，降低顧客抱怨頻率。</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>(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>(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>(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</p>	<p>協助民眾解決問題。</p> <p>1. 於網頁設置「首長信箱」及滿意度調查機制，提供民眾直接溝通管道。</p> <p>2. 人民陳情及建議案件，均納入施政興革項目，確實檢討辦理。</p> <p>依據交通部重大輿情回應處理機制提出說明；如報導與實情不符，主動發布新聞稿澄清，以導正社會視聽。</p> <p>1. 各管理處編製導覽手冊及問答集，供服務台人員諮詢使用。</p> <p>2. 於網路建置「常見問題集」，並依現況即時更新，提供民眾參考。</p> <p>3. 於網路提供民眾建言園地，隨時將民眾意見，納入管理處施政建設之參考。</p> <p>1. 辦理民眾對國家風景區滿意度調查，並彙整分析，以了解遊客需求，改進服務缺失。</p> <p>2. 辦理大型活動滿意度調查，作為後續辦理及改進之參據。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>106年12月</p>	<p>建置多元的民眾建言管道，方便民眾提供建言，改進施政缺失。</p> <p>提供民眾正確資訊，了解政府施政作為。</p> <p>建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。</p> <p>改進服務缺失，提升服務品質。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>行比較，供改進服務之參考。</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、核心政策、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>(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</p>	<p>1. 秉持資訊公開原則，於網路專區提供施政計畫、預決算書、相關法規及各項服務措施等資料，並隨時更新。</p> <p>2. 加強檢視資訊連結之正確性。</p> <p>1. 規劃提供符合國際評比之電子資料分類檢索服務。</p> <p>2. 網路應通過無障礙檢測，取得最新認證標識。</p> <p>3. 加強中、英、日文網站檢視，即時更新資訊。</p> <p>依業務分別持續辦理網路投票、網路民調等，以了解民眾實際需求。</p> <p>1. 將各項申請表格、作業流程上網公告，俾利民眾了解及下載使用。</p> <p>2. 隨時檢視民眾需求，增設</p>	<p>經常辦理</p> <p>106年12月</p> <p>106年12月</p> <p>經常辦理</p>	<p>提供便民、利民、網路不打烊之服務。</p> <p>符合國際潮流，提供多樣性服務。</p> <p>提供多元溝通管道，各項施政符合民意。</p> <p>提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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。	善用社會資源，結合民間力量，運用志工或產業聯盟機制，辦理講習或培訓，降低政府人力成本。	106 年 12 月	整合公、私部門服務資源，提供多元服務。
(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。	透過工作圈結合鄰近機關、學校及其他公部門整合服務、資源共享，提升服務品質。	106 年 12 月	促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。
(五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶	辦理國家風景區周邊旅遊區帶之各項軟、硬體設施改善，提升遊客服務品質	經常辦理	打造友善優質且集客之旅遊區帶

陸、實施步驟

- 一、 本局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；執行計畫應於 106 年 1 月 15 日前報局，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 10 月 31 日前依「政府服務品質獎」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）函送本局。
- 二、本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。
- 三、為落實服務績效評估，各單位應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。
- 四、本計畫執行期間，本局除配合行政院國發會及交通部至各單位實地查證外，本局為民服務不定期考核小組應實地查訪各實際執行單位瞭解辦法推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。