

# 交通部觀光局茂林國家風景區管理處

## 108~110 年度提升服務品質執行辦法

**壹、依據：**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。暨交通部觀光局 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；但得視整體辦法執行情形，隨時滾進檢討與修正。

**肆、實施對象：**本處各課、室及管理站。

**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>1. 建置 SOP 行政作業流程，提供民眾參考。</p> <p>2. 簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。</p> <p>3. 申辦文件表單格式化，並提供網路申辦或表單下載服務。</p> <p>4. 辦理公文書寫講習並檢討簡化公文作業流程，加強稽催研考作業。</p>	<p>每年 12 月</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>(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>建置本處官網無障礙介面，兒童版、行動版供不同族群民眾查詢。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>申辦流程簡化，提升服務品質與效率。</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>1. 規劃由專人擔任服務台諮詢工作。</p> <p>2. 規劃聘請專家、學者授課，指導友善服務雙向溝通及感動遊客。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>提供多元服務品質及形象，便民利民。</p>

<p>(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>3. 強化服務人員每日、月旅遊諮詢熟悉度及臨場應變。</p> <p>4. 建置統一識別標誌。</p> <p>5. 加強電話禮貌宣導及進行不定期電話禮貌測試。</p> <p>6. 加強服務台微笑禮貌服務。</p> <p>7. 穿著制服，強化親民形象。</p> <p>1. 參加各項旅遊展覽，以行銷推廣觀光建設，另實施觀光護照、發放摺頁、免費接駁等方式，使參與活動之遊客體驗原住民文化的多元及親和性，以爭取遊客肯定。</p> <p>2. 依不同時節辦理 3 大活動，例如南島族群婚禮、雙年賞蝶、山城花語悠遊季等系列活動。</p> <p>3. 推廣及行銷本轄原住民傳統文化，協助辦理原住民豐年祭、多納黑米祭等活動，鼓勵轄區內觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。</p> <p>4. 促進轄區內公共交通輸運，提升部落觀光文化交流。</p> <p>5. 辦理部落假日市集。</p> <p>6. 108 年定為慢城小鎮年，本處構思推動團體旅遊(與旅行社合作)。</p> <p>7. 109 年為山脈旅遊年，本處構思推動團體旅遊(與旅行社合作)。</p> <p>8. 改善禮納里遊客中心室內空間規劃，使該中心成為遊客探索附近 3 部落之起點。</p>	<p>不定期辦理</p> <p>每年按期辦理</p> <p>每年按期辦理</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年按期辦理 108 年 12 月</p> <p>109 年 12 月</p> <p>110 年 12 月</p>	<p>推廣各項觀光作為，提供民眾優質服務。</p>
-----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

<p>(五)落實 6S 工作</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升遊客安全(S1)</li> <li>2. 加強設施維護與管理(S2 及 S3)</li> <li>3. 加強環境整潔與美化(S4 及 S5)</li> <li>4. 提升旅遊品質與品牌(S6)</li> </ol>	<p>每年 12 月</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>(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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置「首長信箱」建言管道，並不定期辦理相關座談會，廣納產官學界建言。</li> <li>2. 辦理轄區內各社區及部落觀光環境營造計畫，營造社區綠美化。</li> <li>3. 規劃相關設計案件適時邀請部落人士表達意見並定期召開原住民族共管會議。</li> </ol> <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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理 3 大活動效益評估調查服務案，據以檢討改善分析及遊客需求。</li> <li>2. 於本處各遊客中心利用問卷調查表瞭解民眾對服務的看法、於本處 FB、LINE 粉絲團及時回應民眾需求，並按月、季、年度辦理遊客滿意度調查分析，作為本處改善參考依據。</li> <li>3. 參考其他機關及民間遊憩團體之滿意度調查及問卷樣式，做為本處執行遊客服務措施之依據。</li> <li>4. 辦理大型活動滿意度調</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年按期辦理</p>	<p>建立多元溝通平台，即時回應，善用社會資源，結合民間力量，提供民眾優質服務。</p> <p>有效處理民眾意見，檢討改善。</p> <p>改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。</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>查，作為後續辦理及改進之指標。</p> <p>設置 FB、LINE@社群平台一對一即時回應民眾問題。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 提供網路預約功能，減少紙本申請，提高服務申辦便捷度。</li> <li>3. 隨時檢視民眾需求，增設服務項目。</li> </ol>	<p>經常辦理</p>	<p>提升行政效率，便民利民。</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"> <li>1. 提供網路線上預約功能，包括導覽解說人員、環境教育課程、紫蝶 3D 館視聽館影片觀賞等線上申辦，增加民眾使用意願。</li> <li>2. 於本處網站上，聯結各公、私部門相關網站，提供跨平台通用服務，提供便民服務資訊。</li> </ol>	<p>經常辦理</p>	<p>提供便民服務措施。</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處觀光資訊網站蒐集並聯結各公、私部門辦理各項活動及旅遊資訊(如觀光局、林務局屏東林區管理處、高雄市政府高雄旅遊網、客家文化委員會六堆客家文化園區、退輔會高雄農場、大仁科技大學、東高雄聯盟、恆春半島聯盟、墾丁產業聯盟等)。</li> </ol>	<p>經常辦理</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>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 辦理「行動旅服」，將旅遊服務的觸角延伸至轄區內各處，提供旅客最即時的全程整合貼心的服務。</li> </ol>	<p>經常辦理</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>3. 本處網站建置轄區資訊整合平台。</p> <p>1. 不定期舉辦FB粉絲抽獎活動。</p> <p>2. 適時提供各項施政措施及活動，並請媒體發布新聞稿，協助宣傳。</p> <p>3. 辦理規劃說明會、公聽會，並積極參加區內村里民大會、部落大會，藉此宣導各項施政措施。</p>	<p>經常辦理</p> <p>不定期辦理</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>(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>1. 規劃無障礙旅遊路線及銀髮族遊憩景點。</p> <p>2. 檢討轄區內協調、解決及提供民眾便利性之服務措(設)施。</p> <p>3. 賡續針對民眾需求檢討改進，提供創意、優質旅遊服務。</p> <p>1. 規劃大型活動、連續假期等人潮尖峰時，設置接駁車輛。</p> <p>2. 辦理六龜區、霧台部落、茂林等偏遠地區公共交通運輸，俾利提升部落觀光。</p> <p>1. 本處官網提供中、日、英網頁功能服務。</p> <p>2. 本處及各遊客中心提供wifi免費上網服務。</p> <p>3. 各服務台提供電腦上網查詢服務。</p>	<p>每年12月</p> <p>不定期辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>打造關懷及友善旅遊環境。</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>提供多元服務管道，關懷多元族群需求。</p>

	<p>4. 紫蝶 3D 視聽館、生態公園及瑪家遊客中心提供 NFC 中、日、英，語音導覽。</p> <p>5. 協助不擅使用網路之長輩，上網預約服務。</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>(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>1. open data(政府資料開放平臺) 於本處行政資訊網站，提供活動、轄內潛在危險據點、無障礙設施、景點等 17 項資料，以 excel 及 ods 格式，供民眾下載。</p> <p>2. 於本處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>1. 設置「首長信箱」建言管道，並不定期辦理相關座談會，廣納產官學界建言。</p> <p>2. 邀請轄區內各社區發展協會會員、村里民等在地人士、耆老，辦理座談會、說明會，從雙向溝通、合作協商中參與決策，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>3. 適時邀請部落原住民於本處規劃設計案件時表達意見並定期召開原住民族共管會議。</p> <p>1. 辦理內部稽控制度及內部稽核相關作業。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>不定期辦理</p> <p>不定期辦理</p> <p>適時辦理</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>
<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>掌握遊客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>提升整體觀光服務品質。</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處辦理地籍圖套繪航照圖，地籍資料查詢以及轄區圖套繪，以查詢土地利用、是否位於轄區等。</li> <li>2. 建立與管理風險及改進資訊安全相關之 ISMS 維護案、目標、過程及程序，以產生與組織整體政策和目標相一致的結果；辦理資訊安全管理系統建置及硬體設備維護案 (ISMS) 包含資安健診作業、資訊安全管理系統規劃建置、業務持續運作演練、系統 (網站) 安全弱點檢測、資安教育訓練。</li> </ol>	<p>經常辦理</p>	<p>擴大機關服務措施的彈性。</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>積極推動轄內設施景點 OT、ROT、出租案資產活化。</p>	<p>不定期辦理</p>	<p>務實解決觀光服務問題及缺口。</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續評估重要專案投入及產出效益，檢討精進相關作為，以期觀光永續發展。</li> <li>2. 辦理 3 大活動 (雙年賞蝶、南島婚禮、山城花語) 效益評估調查結果，評估成本及效益。</li> </ol>	<p>按期辦理</p>	<p>促進觀光永續發展。</p>