

交通部觀光局茂林國家風景區管理處
104 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部 100 年 12 月 5 日交必字第 1000011604 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」暨交通部觀光局 101 年 12 月 18 日觀企字第 10120013250 號函頒之「交通部觀光局 102 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：104 年 1 月至 12 月。

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、提升服務品質，深化服務績效</p> <p>(一) 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。</p>	<p>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。具體友善作為服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 年度規劃由專人擔任服務台諮詢工作。 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。 3. 強化服務人員每日、月旅遊諮詢熟悉度及臨場應變。 4. 建置統一識別標誌 	104 年 12 月	提供多元服務品質及形象

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(二) 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>於本處經管之重要遊憩據點建置統一識別標誌「i」遊客中心，提供民眾便利及實用性之服務場所。具體友善作為服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車輛緊急救援器（發電器）。 2. 行動不便者用之輪椅及嬰兒推車等。 3. 遊客服務中心設置WiFi 無線網路及自導式旅遊諮詢機。 4. 提供老花眼鏡、簡易醫護設備、血壓機、登山杖、愛心傘、防蚊液等。 5. 鐵馬加油站（供水、打氣、立車架、簡易維修工具等）。 6. 智慧型暨電動輪椅電源充電座。 7. 新增自動體外心臟去顫器(AED)急救設備。 	104 年 12 月	統一形象識別系統，以提升服務品質與效率
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適時提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。 2. 辦理規劃說明會、公聽會，並積極參加區內村里民大會，藉機宣導各項施政措施。 3. 經常與企業界、團體聯合舉辦各類觀光、休閒活動。 4. 參加各項展覽推廣觀光建設，並積極參加各類競賽爭取肯定。 5. OT、出租業務推動說明會，適時宣導政府政 	104 年 12 月	有效溝通並促進雙向交流。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(四) 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>策，俾利政府政策順利推動。</p> <p>6. 宣導本處建築特色計畫補助方案。</p> <p>1. 參加各項旅遊展覽，以行銷推廣觀光建設，並推行「觀光護照」，與免費接駁，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. 依不同時節辦理行銷推廣如茂林國家風景區美食週、跨年、蝶舞樂音晨曦活動、山城花語溫泉季、雙年賞蝶系列活動、南島族群婚禮系列活動、龜王觀光文化祭、煌金傳騎活動、天籟布農八部合音系列活動、原住民豐年祭、多納黑米祭等推薦套裝遊程，吸引遊客體驗本轄各項觀光資源及活動。</p> <p>3. 爭取恢復茂林區部落公共交通運輸，俾利提升部落觀光及文化教育。</p> <p>4. 廣設公共廁所及停車空間俾利推廣觀光。</p> <p>5. 建置穆斯林觀光友善環境設施，推展國際觀光旅遊。</p>	<p>104 年 12 月</p>	<p>推廣各項觀光作為，爭取民眾認同。</p>
<p>(五) 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. 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、團體保持互動，擴散政府服務訊息及功能。</p> <p>2. 結合地方消防局及自辦「第一線救護人員訓練」，辦理相關基本緊急救護演練課程。</p>	<p>104 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活動。</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,加強櫃台人員處理各項申辦知能,縮短民眾等候時間。</p> <p>(二) 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>(三) 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</p>	<p>3. 由其他政府機關或民間企業、社區發展協會、觀光發展協會等民間單位,認養公共遊憩設施並維護環境清潔。</p> <p>4. 舉辦宣傳推廣活動時,邀請在地產業行銷團體共同參與。</p> <p>5. 聯合各單位辦理各項觀光遊憩活動。</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. 本處及旅遊服務中心採面對面,隨到隨辦服務。</p> <p>3. 民眾所需資料簡化以電話、E-mail、網路線上方式申辦,並加強貼心提示各項申請案必帶之證明文件。</p> <p>有關民眾直接相關業務,建置 SOP 行政作業流程,提供民眾參考。</p> <p>1. 簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。</p> <p>2. 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>3. 辦理公文書寫講習並</p>	<p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>提升服務品質與效率。</p> <p>提升行政效率與便民服務。</p> <p>升行政效率,縮短民眾申辦時間。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>標準作業規範。</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</p>	<p>檢討簡化公文作業流程，加強稽催研考作業。</p> <p>1. 於網頁設置「處長信箱」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，以公文系統分案列管辦理，並列管追蹤檢討，且納入施政興革項目，確實檢討辦理。</p> <p>1. 本處及管理站各線電話、傳真均可接受民眾申訴，專責業務單位即時電話聯繫申訴人，詳細瞭解內容並深入解決民眾問題。</p> <p>2. 每日巡查機制，主動瞭解遊客需求與反映，即時改善。</p> <p>3. 設置「首長信箱」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>依據交通部觀光局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. 編製導覽手冊及問答集，供服務台人員諮詢使用。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</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> <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</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>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，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</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，納入本處施政建設之參考。</p> <p>1. 於本處各遊客中心建立問卷調查表，並按月、季、年度辦理遊客滿意度調查分析及遊客需求，以為本處改善參考依據，並做有效率、規劃調整觀光旅遊及遊憩活動。</p> <p>2. 適時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借鏡及學書。</p> <p>3. 辦理大型活動滿意度調查，作為後續辦理及改進之依據。</p>	<p>104 年 12 月</p>	<p>施。</p> <p>改進服務缺失，提升服務品質。</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>1. 賡續資訊公開原則，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>2. 提供即時且豐富的旅遊查詢資訊，以提升網站使用率。</p> <p>3. 聯結其他機關（如屏東縣政府、林務局、高雄市政府、屏東原住民委原會文化園區管理局、交通部公路總局等）旅遊資訊活動予遊客，並豐富網站內容，讓遊客進入本處網站，就知茂林旅遊資訊。</p>	<p>104 年 12 月</p>	<p>提供便民、利民、網路不打烊之服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>規劃提供符合國際之電子資料分類檢索服務。</p> <p>依行政及觀光遊憩業務，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>	104年12月	符合國際潮流，提供多樣性服務。
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 提供網路預約功能，包括茂林紫蝶 3D 館影片播放觀賞預約、駐點導覽解說、多媒體簡報供遊客遠距利用申請。 3. 隨時檢視民眾需求，增設服務項目。 4. 建立 facebook 粉絲團，強化與遊客旅遊互動。 	104年12月	提供多元溝通管道，各項施政符合民意。
<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>本處網站建置轄區資訊整合平台，並加入林務區、地方政觀光旅遊網、部落活動資訊等，提升資源共享，提供便民服務資訊。</p>	經常辦理	提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務。
<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"> 1. 建立專案檢討會議，主動發掘問題及檢討解決對策，提供優質旅遊服務。 2. 透過全面性整合暨挖掘現有轄內觀光資源，建 	104年12月	政府資訊資源整合，提供便民、利民之服務。

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>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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討本處轄區可為民眾協調、解決及提供便利性之服務措(設)施。 2. 規劃無障礙旅遊路線及行動不便者遊憩景點。 3. 賡續針對民眾需求檢討改進，提供創意、優質旅遊服務 	104年12月	提升整體觀光服務品質。
<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. 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。 2. 硬體工程施作案件力求審甚評估及低成本與符合民眾期待之高品質。 3. 建立更妥適之認養機制，以少成本，得到最適公共服務體。 	104年12月	強化服務機制整合，提供創意加值服務。
<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>	<p>地方工作圈性質相同之結合資源平台，如鄰近機關、學校及其他公(私)部門整合服務、資源共享等，以提升品質。</p>	104年12月	整合公、私部門服務資源，提供多元服務。
<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</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 賡續辦理相關為民服務經營管理職識能及產業輔導資訊教育訓練。 2. 檢視國家風景區週邊旅 	104年12月	促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>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>(五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶</p>	<p>遊區帶之各項軟、硬體設施，並適時改善符合現今社會潮流需求，以提昇遊客服務品質。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>打造友善優質且集客之旅遊區帶</p>

陸、實施步驟

- 一、本處各課室站（暨遊客中心）應依據本執行計畫（實施要項所列5大工作項目及其子項），以104年度重點推動各階段性工作事項及作法；內容應以表列方式，對照說明各該實施要項之具體推動作法、願景、完成期限、預期效益等，各項作法並應具實務性與方法性。
- 二、研訂年度執行計畫期間，各課室站平日就應主管業務蒐集各項民意調查結果、輿情反映、民眾陳情頻繁事項等資料或召開產業聯盟會議、工程協調會、原住民諮詢會議、地方產業會議等；或邀請專家、學者、民間團體及地方領袖等座談研討，廣納四方意見，以瞭解民眾的期望與需求，並邀集主管為民服務業務相關人員參與，就執行計畫所列事項確實推動。
- 三、為了解本處各管理站為民服務辦理情形，本處為民服務不定期考核小組至少每半年及不定期進行實地考核，參照神秘客模式

訪查。

- 四、執行計畫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，提出由心出發之感動服務，據以研提 104 年度預定進行的重點工作。

柒、績效評估

- 一、本處依規定應於 104 年 10 月 15 日前依「政府服務品質獎」報告書格式，彙總 104 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、為落實服務績效評估，本處為民服務不定期考核小組將加強平時服務品質之測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進。
- 三、本計畫執行期間，本處為民服務不定期考核小組應實地查訪各管理站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。