

交通部觀光局茂林國家風景區管理處 111 年 7 月至 12 月為民服務不定期考核項目及評分表

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
個別評核構面— 基礎服務 (200 分)	服務一致 及正確	建立業務標準作業流程及處理時限，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。評核重點如下： 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述 3 項外，可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。	88 87 87	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心
	服務友善	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，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下： 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及其服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。	91 90 90	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>4. 服務資訊透明度：</p> <p>(1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。</p> <p>(2) 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。</p> <p>(3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>5. 除上述4項外，可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。</p>		
<p>個別評核構面— 服務遞送 (300分)</p>	<p>服務便捷</p>	<p>瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下：</p> <p>1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。</p> <p>3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>	<p>88</p> <p>87</p> <p>87</p>	<p>新威遊客中心</p> <p>茂林遊客中心</p> <p>禮納里遊客中心</p>
	<p>服務可近</p>	<p>關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，</p>		

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
個別評核構面— 服務量能 (200分)	性	<p>促進服務可近性，可採行作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 4. 其他服務作法。 	88 88 87	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心
	服務成長 及優化	<p>依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 突破成長：機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。 2. 優質服務：機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。 	89 89 88	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心
	內部作業 簡化	<p>簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。</p>	89 88 88	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心
	服務精進 機制	<p>深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。</p>	89 89 88	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
個別評核構面— 服務評價 (200分)	服務滿意情形	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下： 1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。	88 88 88	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心
	意見回應處理情形	除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。	90 89 88	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心

構面(配分)	評核重點	評分	備註
整體評核構面— 開放創新 (100分)	1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式，請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫。 2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。 3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。	90 89 89	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心

交通部茂林國家風景區管理處 111 年度 7 月至 12 月為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		基礎流程 (200分)	服務遞送 (300分)	服務量能 (200分)	服務評價 (200分)	開放創新 (100分)		
1	新威遊客中心 (處本部)	179	265	178	178	90	890	111/12
2	茂林遊客中心 (北管理站)	177	264	177	177	89	884	111/12
3	禮納里遊客中心 (南管理站)	177	262	176	176	89	880	111/12

考核結果處理情形：於奉核後，將考核結果 E-mail 轉知受考核之遊客中心配合改進，並登載於本處行政資訊網。

茂林國家風景區管理處 111 年度 7 月至 12 月為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	新威遊客中心 (處本部)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 12月17日於新威遊客中心2樓戶外空間辦理霧台手沖咖啡、六龜山茶茶點、木質調香氛乾洗手、苔球植栽等聖誕體驗活動，上午及下午各一場次。 11月5日~6日於新威森林公園桃花心木大道辦理「茂之森」市集活動，推廣高雄觀光圈，請輕食、特色料理、DIY體驗業者共襄盛舉。 10月29日~30日於新威森林公園辦理「山那邊市集」，提供充電式遊園小火車給遊客乘坐。 10月1、2、8、9日辦理「森騎新威尋寶集章」活動，鼓勵遊客騎乘自行車欣賞新威森林公園美景，體驗趣味尋寶集章，認識沿途植物及藝術展品。現場租借兒童滑步車及電動輔助自行車。 10月1日至11月6日每周末，於新威森林公園共舉行「騎遊茂林-電動輔助自行車體驗活動」12場次。 11月3、10、17、24日下午2-4點於遊客中心藉由趣味問答贈小禮活動，辦理檔案應用推廣；服務台志工熱心協助。 <p>缺點:無。</p>
2	北管理站 (茂林遊客中心)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 「茂林遊客中心」提供茂林、六龜及桃源等3區之區域性遊憩資訊及相關旅遊服務為重點，並兼具諮詢、救難聯絡中心等功能，可提供旅遊資源介紹、餐飲、住宿、交通等相關服務。 遊客中心內設有育嬰室、乾淨、整潔、設備完善，並提供乳液、嬰兒油、濕紙巾、尿布等用品。 為減少用紙，製作摺頁E化服務，並於遊客中心現場放置QR碼板子，供民眾下載

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>摺頁檔案。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 隨時掌握轄區內相關遊客意外事故或道路狀況，及時回報以供其他單位實施必要協助。 5. 為即時瞭解轄區，遊客出遊安全及狀況，每日2次分上午10點、下午4點電聯各消防分隊詢問是否有遊客意外事件。 6. 轄區各景點每日皆有安心上工人員與清潔人員值勤，為遊客提供更舒適環境與服務空間。 7. 配合其他機關團體於本遊客中心跑馬燈適時揭露相關訊息(如防疫宣導、交通疏運及遊客旅遊安全等資訊)。 8. 因應每年10月至隔年3月紫斑蝶季會湧入大量遊客，增加服務人員配置，加速服務效率，另為加強遊客如廁便利，增設3座流動廁所供遊客使用。 9. 遊客中心貼心提供遊客防蚊液及防蚊藥膏可供遊客使用。 10. 遊客中心公廁綠美化佈置後，讓原本乾淨舒適的公廁整體變得更文青、優雅大方，遊客常常停下腳步拍照，成為另一處網美牆。 11. 為能更順利讓志工老師們與外國朋友們溝通，茂林遊客中心提供語言翻譯機。 12. 「2022-2023 茂林雙年賞蝶季」10/1於茂林生態公園舉行開幕活動。 13. 10月9日辦理「植物染提袋DIY體驗活動」參與遊客非常踴躍，邀請寶來人文協會理事長李婉玲團隊教學分享。 14. 10月15、16日辦理「來寶山做客」賞鷹活動。 15. 12月5日辦理北管理站聖誕燈飾佈置，今年的耶誕氣氛非常有感喔，於生態公園廣場佈置一座聖誕木馬，遊客非常喜歡，各個都搶著拍照呢。 16. 12月18日辦理「FUN遊茂林. 耶誕有禮」活動，邀請部落歌手駐唱、造型氣球DIY、薑餅屋DIY體驗等。 17. 茂林遊客中心內設有飲水機及電視牆，可供旅人、遊客們一個舒適的休憩場所。 18. 每年10月至隔年2月紫斑蝶季，湧入非常多遊客前來欣賞紫斑蝶，遊客中心內電視牆會輪播紫斑蝶影片，可供非季節性前來的遊客觀賞。 19. 12月3日因應國際身心障礙者日，本處邀請弱勢團體前來茂林，體驗環境教育課程、手作傳情小米東，再到茂林生態公園欣賞紫斑蝶。 20. 7月10、16、17、23、24、30日會同當地區公所、警消單位共同辦理水域聯合安全宣導。 21. 委託寶來社區發展協會辦理「寶來地區夜間生態導覽培訓及遊程規畫」共20場

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>次，每場次以 20 人為原則，總計為 264 名遊客參加。</p> <p>22. 8 月 10 日企劃課於茂林遊客中心辦理「萬山部落及龍頭山地景公園整體規劃既產業輔導委託服務案」【專家學者及地方座談會】。</p> <p>23. 9 月 9 日辦理「植物型染 DIY 體驗活動」本次參與人數共 54 人，邀請寶來人文協會理事長李婉玲團隊教學分享。</p> <p>24. 9 月 23 日辦理「寶山部落 猛禽過境廊道」導覽解說教育訓練活動，出席 35 人次，高雄市野鳥學會及寶山社區發展協會共同參與。</p> <p>25. 因應紫斑蝶季來臨，9 月 26 日邀請茂管處志工及台灣紫蝶生態保育協會共同種植高士佛澤蘭及其它蜜源植物。</p> <p>26. 8 月 27、28、30 日辦理「2022 萬山部落 遊程導覽課程」參加人數為 24 人。</p> <p>缺點：無</p>
3	南管理站 (禮納里遊客中心)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心辦理「禮鷹如此賞鷹遊」活動，活動內容豐富，不單單能滿足大人小孩賞鷹的樂趣，亦能從中了解到猛禽遷習的生態與對環境的教育，為了能更加深猛禽的種類，遊客中心增加了大人小孩都適合的 DIY 手作體驗，讓遊客不僅能賞又能玩，很棒的活動。 2. 今年山那邊市集，有新威場、桃源場、三地門場及禮那里場，場場都是熱門的市集活動，結合當地商家及在地歌手，熱鬧氣氛宛如一場 part，行銷推廣在地農特場品更能讓遊客增添一份市集的「好玩」概念。 3. 遊客中心辦理「遊禮真好音樂活動」，邀請在地學校、教會及部落歌手，一同辦理。在遊客中心精心裝扮、佈置溫馨，讓遊客大受好評，能在溫馨的場域中聆聽小朋友及歌手的熱情表演，讓在座的遊客不僅眼睛大飽眼福、耳朵更是幸福滿足。

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>4. 遊客中心服務人員熱情的招呼與專業的介紹景點，讓遊客更能了解屏北三鄉的好趣處。</p> <p>5. 遊客中心及公廁依舊維持1天8次消毒，為了確保遊客旅遊安全，消毒工作將持續進行。</p> <p>6. 遊客中心提供嬰兒推車、輪椅及車霸租借，哺乳室提供尺寸齊全的尿布、乾淨衛生的更換尿布台，讓遊客能安心使用。</p> <p>7. 遊客中心摺頁提供中、英、日語等摺頁，也將各外縣市旅遊相關資訊提供可給遊客參考。</p> <p>8. 電梯、飲水機及冷氣都有定期保養，以維護遊客使用上安全及提升遊客品質。</p> <p>9. 遊客中心及周邊環境清潔乾淨，飲水機、電梯及公廁指示牌標示清楚。</p> <p>10. 12月8日親見志工遇遊客口渴，主動提供一瓶礦泉水，並主動幫遊客回收喝完空瓶的服務行動。</p> <p>11. 10月15~16日於遊客中心辦理親子體驗DIY活動，製作猛禽紙浮雕、小棲架DIY。</p> <p>12. 10月10日於遊客中心辦理猛禽圖畫DIY活動。</p> <p>13. 10月8日於遊客中心辦理猛禽乾燥花卡DIY；10月9日辦理猛禽皮雕印花DIY。</p> <p>14. 於9月辦理禮納里夜觀暨導覽解說培訓活動。111年9月8、12、15-16日計4天，在禮納里遊客中心多媒體室辦理「禮納禮部落夜間生態導覽培訓課程」，訓練對象為禮納里民宿及接待家庭業者，及有意願擔任夜間導覽遊程解說員之在地民眾及鄰近志工(原則20人為上限)；並自9月17日起至10月30日止，以住宿禮納里民宿及接待家庭之住宿遊客為導覽對象，辦理夜觀生態遊程推廣活動。</p> <p>15. 7、8月是當地原住民熱鬧的豐年祭，遊客中心志工及服務人員主動告知屏北三鄉各部落的豐年祭時間，並熱情的歡迎遊客前往參觀。</p> <p>建議改善事項:無</p>

