

交通部觀光局茂林國家風景區管理處（103 年度 7 月至 12 月）為民服務不定期考核項目及評分表

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
優質便民服務 (400 分)	服務流程 (200 分)	服務流程便捷性 (120 分)	1.單一窗口服務全功能程度(40 分) 2.申辦案件流程簡化程度(40 分) 3.申辦案件書表減量程度(40 分)	40 40 35	<p>■單一窗口服務全功能程度</p> <p>(1)服務台供遊客多媒體播放申請〈茂林遊客中心除外〉。</p> <p>(2)民眾資料調閱室，提供民眾隨到隨辦調閱資料，受理後以簡訊通知申請人。</p> <p>(3)利用現代科技，辦理遠距服務:如全球資訊網、導覽解說人員網路預約、電子地圖、建立 FB 粉絲團等、QRCode 地圖導覽。</p> <p>■申辦案件流程簡化程度</p> <p>(1)人民網路陳情案件，由專人儘速處理。</p> <p>(2)首長信箱民眾反應意見，由遊憩課專人處理。</p> <p>■申辦案件書表減量程度</p> <p>(1)透過網路系統，利用電子憑證查詢相關資料及申請相關證明，並採電子付費以減省交通及書面成本。</p> <p>(2)各式公文往來儘量採電子收發方式，以達簡省紙本效益。</p> <p>(3)預約導覽、紫蝶 3D 視聽館預約或預約多媒體簡報服務，利用網路申請及查詢申請進度。</p> <p>(4)導覽解說員線上預約服務，提供網路申請及選擇合適導覽路線與導覽員。</p>

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
		服務流程透明度 (80分)	1. 案件處理流程查詢公開程度 (50分) 2. 案件處理流程主動回應程度 (30分)	45 25	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 案件處理流程查詢公開程度 案主可透過網路、本處電話查詢相關案件處理進度。</li> <li>■ 案件處理流程主動回應程度               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 專案負責處理人員，於接獲陳情及意見反應，立即致電了解案情，並應於期限回覆處理情形。</li> <li>(2) 透過「傳訊王簡訊發送模式」將首長信箱、人民陳情案、民眾預約導覽、人事應徵、檔案申請等申請案件，受理辦理情形主動以簡訊通知申請者。</li> </ol> </li> </ul>

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
	機關形象及顧客關係 (200分)	機關形象(100分)	1.服務設施合宜程度(30分)	15 15	<p>■洽公環境適切程度</p> <p>(1)茂林遊客中心、瑪家遊客中心、賽嘉遊客中心、寶來遊客中心，均設置服務台、廣播設備、多媒體簡報或互動式導覽諮詢機、休憩座椅供遊客使用。</p> <p>(2)各遊客中心服務台備有老花眼鏡、DM展示架提供即時遊憩資訊。iTaiwan WiFi提供無線上網區及手機充電櫃(茂林遊客中心除外)。設置視聽媒體放映區，供遊客認識本風景區各景點風光。</p> <p>(3)各遊客中心、服務區等主要遊憩據點，均設有公廁、停車場、無障礙設施、雙語標誌、室外引導通路等完善遊憩設施。</p> <p>(4)賽嘉遊客中心設置「幻遊茂林紫蝶幽谷」浮空投影互動式操作系統、「原民服飾變變變」體感互動式導覽操作系統、AR技術-3D影像趣味T恤。</p> <p>■機關服務設施妥適完備</p> <p>(1)轄區遊憩據點、洽公空間每日由專責清潔人員打掃，維護衛生整潔，並有督導檢查及設施維修人員作全區巡查檢修工作。</p> <p>(2)遊客中心之展示、視聽、資訊、飲水及影印機等辦公機器設備均由專人定期清潔、維護，維持良好之操作性能。</p> <p>(3)設置各項無障礙設施：殘障專用車位、無障礙廁所、感應式電動門、無障礙坡道、輪椅、愛心服務鈴及無障礙網站等。</p>

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
			2.服務行為友善性及專業性(30分)	15 13	<p>■服務親和程度</p> <p>(1) 員工服務禮貌訓練:每年定期辦理委託服務工作人員及第一線櫃台服務人員電話禮貌訓練,加強本處同仁服務禮貌、電話禮貌、服務理念宣導,從心靈上的改革,塑造親切服務形象。</p> <p>(2) 利用電話禮貌測試隨時提醒員工注意電話禮貌。</p> <p>■服務可勝任程度</p> <p>(1)加強各遊客中心服務台人員之專業訓練及平時考核,強化值勤人員服務態度,提供遊客主動、親切有禮之接待服務。並正確回應遊客相關問題。</p> <p>(2)辦理解說志工各項專業訓練,提供遊客親切及專業的導覽解說服務。</p> <p>(3)架設本處網站提供遊客隨時搜尋旅遊訊息。設置首長信箱,妥適處理遊客意見並請填具意見調查表,作為本處改善參考。</p> <p>(4)建立本處服務民眾業務之標準作業程序(SOP),以提升問題回應之正確性。</p> <p>(5)派員參加年度「旅遊服務人員教育訓練」等相關服務課程訓練。</p>

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
			3.服務行銷有效程度 (40 分)	36	<p>■施政宣導有效程度</p> <p>(1) 茂林雙年賞蝶活動、南島群族婚禮、山城花語悠遊季、原住民豐年祭、黑米祭、國際旅展等活動，推動地方觀光發展。</p> <p>(2) 本處為推動行銷所轄特色景點、推廣地方觀光、帶動地方經濟發展，多次與各公私部門研議、召開公聽會，宣導本處各旗艦景點之整建，讓部落居民瞭解政府施政政策目標。</p> <p>(3) 整建本處所管轄區各據點周遭環境及美綠化，提供社區認養維護，倡導社區共同營造意識。</p> <p>(4) 設計製作本處轄管遊憩據點全區文宣及分區QRCode 導覽摺頁。</p> <p>(5) 發行魅力茂林雙月刊，目前發行至第 10 期，總共印製 5 萬 7500 份。</p>
		顧客滿意情形 (100 分)	1.機關服務滿意度 (50 分)	45	<p>■ 服務滿意度調查</p> <p>(1) 本處網站設置服務滿意度及服務品質調查平台、供民眾反應對本處各項服務設施相關建議。</p> <p>(2) 遊客對於滿意度最高的是「景點內辦理的活動」其次依序為「服務人員之服務態度」、「環境整潔」、「環境美化綠化」、「景點內空間設計」、「提供之旅遊資訊服務」、「景點內服務設施」、「廁所清潔程度」、「引導指標或動線安排」及「停車位數量」。遊客對於茂林國家風景區整體服務的評價平均為 81.65 分。</p> <p>(3) 本處於觀光旅遊資訊網建置「遊客旅遊滿意度調查」，其中遊客最喜歡的景點為茂林紫蝶幽谷，遊客最有興趣的活動為本處舉辦之「南島族群婚禮」及「雙年賞蝶」活動。</p>

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
			2.民眾意見回應與改善情形 (50分)	43	<p>(1) 首長信箱 提供民眾反應意見平台，並設有專人妥適處理遊客意見，請其回應處理滿意度並致贈精美禮物以表謝意；其所提建議作為本處改善參考。</p> <p>(2) 旅客留言板 本處觀光旅遊網站設有旅客留言板，供來訪旅客舒發旅遊心得，或提供旅遊建言，設有專人上網回覆旅客問題。</p> <p>(3) 設置遊客申訴及服務專線:0800-600766，專人提供解答。</p> <p>(4) 本處於各遊客中心另設有紙本首長信箱，供遊客意見反映表達。</p> <p>(5) 人民陳情案件受理後以簡訊通知申請人。</p>
資訊網路服務 (300分)	資訊提供及檢索服務 (100分)	資訊公開適切性與內容有效性 (60分)	資訊公開程度及內容正確程度 (60分)	45	<p>(1) 本處行政資訊網設有政府資訊公開及相關連結，提供相關資料供民眾了解及下載。</p> <p>(2) 出版品資訊 本處各遊客中心據點均備有各項政府出版品及摺頁等相關資料備索取，以提供遊客更多有關本處轄區資源特色資訊。</p> <p>(3) 本處轄管遊憩據點全區文宣，及設計製作分區QRCode導覽摺頁行銷宣傳本處遊憩資源特色。</p>

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
		資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度 (40 分)	38	<p>(1) 本處網站建置電子化政府分類檢索服務，設置網頁標示資訊分類、文件標示資訊分類及網站服務資料庫標示分類。</p> <p>(2) 本處網站設置網站導覽、行政資訊網、兒童網等搜尋。提供民眾旅遊指南、餐飲特產、住宿情報、交通資訊等，提供充分便捷的服務。</p> <p>(3) 各遊客中心設置互動式旅遊導覽機，供遊客即時搜尋各項最新旅遊資訊及地方景點特色介紹。</p> <p>(4) 持續辦理網頁資訊更新工作，以提昇網頁資料正確性、完整性。</p>
	線上服務及電子參與 (200 分)	線上服務量能擴展性 (100 分)	線上服務提供及使用情形 (100 分)	85	<p>■ 線上服務人數之統計：</p> <p>(1) 本處於觀光旅遊資訊網自版本更新後已有 380 萬 3 仟餘人次上網瀏覽；</p> <p>(2) 網頁雙語點閱人數：  英語計有 49 萬 5 仟餘人次；  日語計有 40 萬 7 仟餘人次上網查詢。</p> <p>(3) 活動線上報名人數：  a 線上預約導覽解說服務、多媒體簡報及紫蝶 3D 視聽館服務。  b 線上查詢預約進度，線上賞蝶 3D 視聽館預申請有 182 多個團體。</p>

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
		電子參與多樣性 (100分)	電子參與多元程度及互動回應情形 (100分)	88	<p>(1)遊客可透過網站首長信箱反映旅遊建議，或至網站留言版舒發旅遊心情。</p> <p>(2)網站設計「我的旅遊地圖」好幫手，提供遊客串連各景點的規劃路線。</p> <p>(3)為行銷宣傳粉絲團本處辦理之活動，本處舉辦「Fun 心遊茂林」並提供社群網站(facebook)粉絲頁之網路行銷活動，以激勵遊客至本處轄區旅遊，並提供點閱及粉絲數多元推廣；讓民眾透過 facebook 認識茂林美景。</p> <p>(4)發行茂林電子報、推廣電子明信片、原住民服飾變裝秀明信片及電子地圖使用。</p> <p>(5)QR code 解說導覽系統。</p> <p>(6)利用智慧型手機，設置 APP 提供遊客查詢系列活動相關資訊。</p>



評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
創新增值服務 (300分)	創新服務情形 (300分)	有價值的創新服務 (200分)		185	<p>(1)遊客中心服務時間自上午8:30~下午17:30止，中午不打烊，全年無休提供服務。</p> <p>(2)架設 iTaiwan WiFi 無限上網區。</p> <p>(3)設置自行車驛站，提供打氣，補水，休憩服務。</p> <p>(4)提供智慧型設備及電動輪椅充電、汽車電瓶緊急救車霸及代叫計程車。</p> <p>(5)本處於賽嘉遊客中心、寶來遊客中心及瑪家遊客中心設有多媒體視聽室，提供「茂林心旅奇境」、「嘆為觀紫」等影片欣賞及「紫蝶 3D 視聽館」的啟用，期透過影音媒體的詳實解說，使到訪之旅客感受到知性與感性的茂林之美。</p> <p>(6)於瑪家遊客中心及茂林遊客中心提供遊客免費原住民服務體驗及明信片輸出寄送或電子郵件傳送服務。</p> <p>(7)於賽嘉遊客中心設置「幻遊茂林紫蝶幽谷」浮空投影互動式操作系統、「原民服飾變變變」體感互動式導覽操作系統、AR 技術-3D 影像趣味 T 恤。</p> <p>(8)「雙年賞蝶活動」提供創意行銷服務有：假日免費接駁專車、假日定點解說服務、紫蝶 3D 視聽館影片欣賞、套裝優惠付費行程、觀光護照等。</p> <p>(9)「雙年賞蝶活動」首次透過跨機關、跨縣市共同合作辦理紫斑蝶賞蝶宣傳活動。</p> <p>(10)「南島婚禮活動-情牽大武山活動」提供創意行銷服務有：假日免費交通接駁、包裝行銷套裝遊程、觀光護照。</p> <p>(11)南島族群婚禮活動—與戶政登記異業結盟 南島族群婚禮活動首創與屏東縣內埔戶政事務所合作，免去新人因工作繁忙無法登記的問題。</p>

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
		創新服務標竿學習效益 (60分)		55	各項服務措施持續推動，提供遊客方便、貼心、知性及感性的旅遊服務品質。 (1) 主題遊程之規劃:如賞蝶旅遊線、原鄉旅遊線、銀髮族遊程、無障礙遊程及自行車遊程。 (2) 寶山二集團結合六龜、寶來地區2日以上遊程，推廣部落發展生態旅遊。 (3) 辦理觀光產業從業人員服務品質訓練，提昇觀光產業人員救護能力。 (4) 發展茂林紫蝶「自然人文生態景觀區」。 (5) 結合民間慈善機構力量共同推動茂林無毒農業保育紫斑蝶計畫。
		組織內部創新機制及運作情形(40分)		35	各項服務措施均達到提升本處服務品質、提高服務機能及推廣旅遊景點的效益。

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會103年8月21日編印之「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 2.倘有因業務性質不適用之檢核項目，經「為民服務不定期考核小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目」之其他檢核項目內。

交通部觀光局茂林風景區管理處（103 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 (1000 分)	考核年月	
		服務流程 (200 分)	機關形象 (100 分)	顧客關係 (100 分)	資訊提供及 檢索服務 (100 分)	線上服務及 電子參與 (200 分)			提供創新(意) 服務情形 (300 分)
	交通部觀光局茂林 風景區管理處	185	94	88	83	173	275	898	103 年 12 月

考核結果處理情形：(請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關(構)或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式)

交通部觀光局茂林風景區管理處（103 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
	交通部觀光局 茂林風景區管理處	<p>一、優點</p> <p>(一) 於觀光旅遊網站提供當日蝶況報導及當地天氣預報，方便遊客上山前查詢，讓遊客賞蝶不撲空。</p> <p>(二) 提供 NFC 智慧導覽系統，透過智慧行動導覽服務系統，利用雲端通訊科技針對紫斑蝶做進一步的中英日文三種語音介紹，讓遊客可以輕鬆自導獲得紫斑蝶生態相關介紹。</p> <p>(三) 完成辦理「茂林入口高架橋(得樂日嘎大橋)及多納橋圖騰意象夜間美化工程」、「茂林入口街景改善及週邊服務設施工程」、「茂林入口台電桿線地下化遷移工程」、「六龜遊客中心舊址遊憩服務設施整建工程」及「安坡自行車道及週邊設施改善工程」等工程，加速各觀光景點建置及週邊環境改善，提供遊客旅遊導覽資訊，發揮服務功能。</p> <p>(四) 完成本處轄管遊憩據點全區文宣，及設計製作分區 QRCode 導覽摺頁行銷宣傳本處遊憩資源特色，利用智慧型手機掃描即可下載本區各項摺頁，也達到節能省碳的目的。</p> <p>(五) 於賽嘉遊客中心設置「幻遊茂林紫蝶幽谷」浮空投影互動式操作系統、「原民服飾變變變」體驗互動式導覽操作系統、AR 技術-3D 影像趣味 T 恤，利用數位互動式體驗活動，因具自由選擇之主控性、獨特性、創作性、趣味性及娛樂性，對於遊客入園的體驗，以及茂林國家風景區的宣傳都有相輔相成正面的助益。</p> <p>二、缺點</p> <p>(一) 轄區景點距離較遠，宜加強巡查及設施之維修與管理。</p> <p>(二) 改善行銷計畫，宜做分眾精準行銷，針對不同的客群做不同行銷主題活動。</p> <p>(三) 因轄區位置偏遠，宜改善轄區交通接駁問題。</p>