

## 交通部觀光局茂林國家風景區管理處（102 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 (600 分)	服務流程 (280 分)	服務流程便捷性(180 分)	1.單一窗口服務全功能程度(60 分) 2.申辦案件流程簡化程度(60 分) 3.申辦案件書表減量程度(60 分)	50 45 45	<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。</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。</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>

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(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分) 2.案件處理流程主動回應程度(40分)	50	<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 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> </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 (170分)	服務場所便利性 (50分)	1.洽公環境適切程度 (25分) 2.服務設施合宜程度 (25分)	20 20	<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。其中賽嘉樂園露營區並獲屏東縣政府評核為優質公廁及新威森林公園公廁榮獲高雄市列管公廁評選101年優良公廁。</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
		服務行為友善性與專業性 (90 分)	1.服務親和程度 (40 分) 2.服務可勝任程度 (50 分)	35 45	<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
		服務行銷有效性 (30 分)	施政宣導有效程度 (30 分)	22	<p>■施政宣導有效程度</p> <p>(1) 清涼一夏系列活動、茂林雙年賞蝶活動、南島群族婚禮、山城花語溫泉季、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導覽摺頁，以及「心旅奇境遊茂林」簡冊行銷宣傳本處遊憩資源特色。</p>
	顧客關係 (150 分)	民眾滿意度 (80 分)	機關服務滿意度 (80 分)	68	<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) 遊客對茂林國家風景區整體服務的評價平均為 80 分，對整體表示滿意的比例有 91%，對「服務人員之服務態度」表示滿意的比例高達 90%，而對「景點內服務設施」、「環境美化綠化」、「環境整潔」、「景點內辦理的活動」表示滿意的比例均在 87%-89%之間。</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
		民眾意見處理有效性 (70分)	民眾意見回應與改善程度 (70分)	65	<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>
資訊流通服務 (200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 (50分)	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分)	40	<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) 修訂本處轄管遊憩據點全區文宣，及設計製作分區導覽摺頁以及「心旅奇境遊茂林」簡冊行銷宣傳本處遊憩資源特色。</p>
		資訊檢索完整性與便捷性 (50分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度 (50分)	45	<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>

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
	線上服務及電子參與 (100分)	線上服務量能擴展性 (50分)	線上服務提供及使用情形 (50分)	43	<p>■ ..線上服務人數之統計：</p> <p>(1)本處於觀光旅遊資訊網自建置後已有 504 萬 1 仟餘人次上網瀏覽；今年 1 至 6 月已有 142 萬人次上網瀏覽資訊，7 至 12 月已有 362 萬人次上網瀏覽資訊。</p> <p>(2)網頁雙語點閱人數： 英語計有 77 萬 7 仟餘人次； 日語計有 70 萬 3 仟餘人次上網查詢。</p> <p>(3)活動線上報名人數： a. 南島族群婚禮活動共 8 對佳偶透過線上報名預約系統參與活動。 b. 雙年賞蝶優惠行程預約接駁座位共 231 人上網預約。 c. 線上預約導覽解說服務、多媒體簡報及紫蝶 3D 視聽館服務。</p>
		電子參與多樣性 (50分)	電子參與多元程度 (50分)	45	<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。</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 (200分)	提供創新 (意)服務 情形 (200分)	有價值的創意服務(130分)		120	<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)賽嘉樂園，假日開放免費烤肉場地，提供民眾假日休閒場所。</p> <p>(3)架設 iTaiwan WiFi 無限上網區。</p> <p>(4)設置自行車驛站，提供打氣，補水，休憩服務。</p> <p>(5)提供智慧型設備及電動輪椅充電、汽車電瓶急救車霸及代叫計程車。</p> <p>(6)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>(7)另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>(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)「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>(10)吉祥物及伴手禮設計開發與推廣：藉由各類旅展及特產發表會或配合假日、觀光節慶等活動，主動擺設行銷攤位，以平面、影像、網路、產品等方式進行推廣。</p>



評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
		服務措施延續性及標竿學習推動效益 (40 分)		30	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:如四季遊程、災後產業重建參訪行程、銀髮族及無障礙遊程、自行車遊程。 (2) 來去部落住一晚、禮納禮接待家庭。 (3) 推展生態旅遊等特色資源與活動。 (4) 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。
		服務措施執行方法效能性 (30 分)		25	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 99 年 8 月 18 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（102 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 (280 分)	機關形象 (170 分)	顧客關係 (150 分)	資訊提供及 檢索服務 (100 分)	線上服務及 電子參與 (100 分)			提供創新(意) 服務情形 (200 分)
	交通部觀光局茂林 風景區管理處	225	142	133	85	88	175	848	102 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（102 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) 風災後本處積極辦理復建，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>(二) 未來以茂林紫蝶生態公園為環境教育認證場所，以深入探索生態、地質、原民部落文化等3大面向為環境教育學習目標，配合相關軟硬體設施建置，結合地方社區人力，申請環境教育認證，並實行課程收費機制。</p> <p>(三) 成立「推動無障礙旅遊專案小組」，並進行無障礙旅遊路線履勘，對於提供無障礙服務之業者，於本處行銷上優先列名，以鼓勵業者增設無障礙設施。</p> <p>(四) 行銷地方部落巡禮及宗教旅遊，並與社區部落結合，包括解說員訓練計畫，志工招募等，將結合部落及宗教界合作來提供遊客服務工作。</p> <p>(五) 已建立轄區毒蛇血清資料庫，包括可提供血清種類、最近血清資料庫醫療院所、蛇類圖卡、血清放置處聯繫電話，放置於各遊客中心提供諮詢。</p> <p>二、缺點</p> <p>(一) 轄區道路部份段(桃源等區)路狀況仍然不佳，宜加強指示導引系統，應儘速改善路況便利遊客進出。</p> <p>(二) 持續辦理「賽嘉飛行傘活動」合法化工作，以保障遊客安全。</p> <p>(三) 改善戶外景點無障礙設施，如涼山枕木步道可再思考其他不繞道且可供身障遊客行走之方式。</p> <p>(四) 辦理涼山 ROT 案中應考量：(1)對於一般民眾進入涼山步道及上層瀑布之影響，本處應有明確之立場與對策；(2)若露營區以露營為計畫主要項目，宜多瞭解露營活動的偏好與需求。</p> <p>(五) 設有 QR Code 之解說牌，僅有中英文解說略顯不足，可考慮增加其他語文說明。</p> <p>(六) 設定環境教育場域認證工作之期程。</p>