

附表 1

交通部觀光局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	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	97	
	服務友善	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 服務資訊透明度：</li> </ol>	96	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<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>		
<b>個別評核構面— 服務遞送 (300分)</b>	服務便捷	<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> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 開發線上申辦服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平臺通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。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臺使用比率等數據呈現績效。</li> <li>4. 其他服務作法。</li> </ol>	94	
	服務可近性	<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，促進服務可近性，可採行作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在地化服務：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</li> </ol>	92	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>化、客製化之服務。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>		
	服務成長及優化	<p>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，達成除便捷及可近性以外之特定服務目標的努力或措施，說明如下：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	94	
個別評核構面— 服務量能 (200分)	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>	93	
	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>	92	
個別評核構面— 服務評價 (200分)	服務滿意情形	<p>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：</p> <p>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</p>	98	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		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。		
	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。	92	

構面(配分)	評核重點	評分	備註
整體評核構面— 開放創新 (100分)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	95	

評分說明：

各檢核項目之評分方式及級距，參照行政院國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函訂定之「第 1 屆政府服務評獎實施計畫」。

附表 2

交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處  
112 年 1 月至 3 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)		
	交通部觀光局西 拉雅國家風景區 管理處	193	280	185	190	95	943	112 年 3 月

考核結果處理情形：於 112 年 3 月 0 日簽請核定。

附表 3

交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處

112 年 1 月至 3 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
	交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處	<p>企劃面</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理「112年度西拉雅國家風景區觀光產業培力計畫案」：為響應永續觀光議題，本處112年「體驗觀光·點亮村落」示範計畫以臺南市楠西區及嘉義縣大埔鄉為主軸串連臺3線景點，本案預計於112年3月底上網公告招標。</li> <li>2. 辦理「112年西拉雅部落文化策展暨行銷推廣案」：112年2月上網招標3月決標。</li> <li>3. 辦理「112年西拉雅國家風景區滿意度調查案」：為了解西拉雅國家風景區整體服務品質及處內相關活動推廣普及度，本案預計於112年8月啟動。</li> </ol>
		<p>工程面</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理「南化公共服務設施改善二期工程」案，於111年6月9日開工，施工中。</li> <li>2. 辦理「梅嶺周邊服務設施改善工程」案，於112年2月3日開工，施工中。</li> <li>3. 辦理「官田行政中心綜合管理空間建築工程」案，於112年3月6日發包，訂約中。</li> </ol>
		<p>管理面</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 環境教育：持續辦理植栽管理輔導及植物物候調查。</li> </ol>

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>2. 產業輔導：</p> <p>(1)2022西拉雅繽紛藝境旅遊線整體規劃暨產業培力案：規劃拍攝1部國際行銷宣傳影片及2支不同主體短片，並邀請媒體、旅行社等辦理遊程體驗踩線。</p> <p>(2)2022西拉雅官田周邊旅遊線整體規劃暨產業培力案：112年1月間共辦理2堂培力課程，並輔導4家遴選標竿商品優化升級及規劃拍攝1部行銷宣傳影片。</p> <p>3. 場地租借：</p> <p>(1)臺南市政府農業局自111年12月17日至112年2月28日（每週六、日），借用嶺頂資訊站前廣場辦理「關子嶺小農市集」活動。</p> <p>(2)臺南市白河區關嶺社區發展協會於112年1月11日下午2時至晚上9時借用嶺頂旅遊資訊站前廣場辦理會員大會。</p> <p>(3)司格特國際運動行銷有限公司於112年3月26日假本處二寮觀日平台辦理「2023大亞旺萊馬拉松」活動。</p> <p>(4)社團法人中華民國荒野保護協會訂於112年3月12日，借用紅葉公園辦理親子環境教育活動。</p> <p>(5)衛福部臺南醫院於112年3月18日至本處官田遊客中心辦理病友團隊放鬆活動。</p>

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. 旅遊設施安全：</p> <p>(1)本處112年西拉雅國家風景區旅遊安全宣導委託服務案於112年3月8日上網公告招標，預計4月上旬決標執行。</p> <p>(2)配合交通部觀光局執行本處112年春節連續假期交通疏導任務，疏導期間自112年1月22日至1月29日。</p> <p>(3)配合交通部觀光局執行本處112年228連續假期交通疏導任務，疏導期間自112年2月25日至2月28日。</p> <p>5. 設施修繕：</p> <p>(1)112年1月辦理白河崎內藝術園區消防設施、B棟1F牆面刷漆、電燈更換及B棟2F走廊電燈、無熔絲開關更換及動電伸縮門修繕事宜。</p> <p>(2)112年1月辦理水火同源廁所洗手台排水管及水龍頭損壞更換作業</p> <p>(3)112年1月辦理嶺頂大成殿出入口新增標示牌、嶺頂公園矮燈倒掉加固維修作業。</p> <p>(4)112年1月辦理八田園區排水系統設施、外圍水溝損壞修繕及施作作業。</p> <p>(5)112年2月辦理水火同源水溝蓋側邊加固及麒麟牆面前方水溝蓋加固維修作業。</p> <p>(6)112年2月辦理八田園區新增廁所兩側木門、赤堀宅榻榻米更換、矮燈及平台木頭</p>



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>加固維修作業。</p> <p>(7)112年2月辦理關子嶺好漢坡景觀照明改善作業。</p> <p>(8)112年3月辦理菱波官田線新增標線及牌面作業。</p> <p>(9)112年3月辦理嶺頂公園及溫泉老街水溝蓋汰換作業。</p> <p>(10)112年3月辦理水火同源(停車場側)照明改善作業。</p> <p>(11)112年3月辦理嶺頂公園停車場及水火同源(商店側)照明改善作業。</p> <p>6. 轄內招租：</p> <p>(1)石碇林場休閒區出租案於111年12月26日重新公告招租，於112年1月10日開標，無廠商投標，預計於3月中旬辦理第3次公告招租。</p> <p>(2)梅嶺神秘氣場景點遊憩服務設施出租案，於112年1月11日召開評審會議，經出席委員過半決議，俟改善工程完竣後，另擇期辦理議約作業。</p> <p>(3)臺南市白河區溫泉段546土地出租案於112年1月5日重新公開標租，2月14日開標，共計1家廠商投標，訂於3月29日召開評審會議。</p> <p>(4)規劃辦理官田遊客中心遊園車租賃服務出租，預計3月中旬辦理公告招租。</p>
		<p>遊憩面</p> <p>1. 遊憩活動：</p>

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>(1) 112年西拉雅夏秋季整體行銷活動案：於2月13日公告招標，2月24日上午11時截止投標，2月24日下午3時辦理開標審查作業，投標廠商計1家，3月7日上午9時30分辦理評選作業。</p> <p>(2) 辦理112年大西拉雅觀光圈相關委託案：</p> <p>A. 「112年大西拉雅觀光圈共識發展暨創新遊程規劃執行案」：本案採購金額新臺幣100萬元整，已於112年3月7日上網公告，預計3月13日辦理開標審查，並於後續辦理評審作業。</p> <p>B. 「112年大西拉雅觀光圈品牌建構案」：本案採購金額新臺幣800萬元整，已於112年3月7日上網公告，預計3月21日辦理開標審查，並於後續辦理評選作業。</p> <p>(3) 「2023西拉雅官田遊客中心活動規劃執行案」：於112年1月3日上網公告，同年1月17日開標、2月1日辦理評選作業，規劃於3月15日辦理記者會。</p> <p>(4) 「西拉雅國家風景區影片拍攝暨攝影展製作案」於112年1月31日上網公告，2月13日辦理開標審查，2月22日辦理評選作業。</p> <p>(5) 辦理2022臺灣好行-關子嶺線及菱波官田線整體行銷案：於112年3月14日上網公告，3月25日辦理開標審查。</p>

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>(6) 參加旅展：2023台北國際自行車展(3月22至3月25日)。</p> <p>2. 旅遊服務：</p> <p>(1) 本處所轄遊客中心及資訊站，112年1月至2月底本處轄管之各遊客中心(官田、中埔、南化)及旅遊資訊站(八田與一紀念園區、嶺頂、大埔)總到站遊客數總計8萬7,442人。列表如下，持續因應防疫減緩持續開放互動式設施，包含VR體驗、互動式導覽機及紀念章服務，並持續進行相關清潔消毒。</p> <table border="1" data-bbox="813 699 1977 1249"> <thead> <tr> <th>112年</th> <th>官田</th> <th>中埔</th> <th>南化</th> <th>嶺頂</th> <th>八田</th> <th>大埔</th> <th>小計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1月</td> <td>10,409</td> <td>3,845</td> <td>5,864</td> <td>10,822</td> <td>9,666</td> <td>7,976</td> <td>48,582</td> </tr> <tr> <td>2月</td> <td>10,561</td> <td>5,055</td> <td>4,064</td> <td>5,363</td> <td>8,846</td> <td>4,971</td> <td>38,860</td> </tr> <tr> <td>3月</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>4月</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>11月</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>20,970</td> <td>8,900</td> <td>9,928</td> <td>16,185</td> <td>18,512</td> <td>12,947</td> <td>87,442</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 112年1月至3月透過觀光資訊網站提供本處轄區觀光旅遊資訊資料及相關服務</p>	112年	官田	中埔	南化	嶺頂	八田	大埔	小計	1月	10,409	3,845	5,864	10,822	9,666	7,976	48,582	2月	10,561	5,055	4,064	5,363	8,846	4,971	38,860	3月							-	4月							-	5月							-	6月							-	7月							-	8月							-	9月							-	10月							-	11月							-	12月							-	總計	20,970	8,900	9,928	16,185	18,512	12,947	87,442
112年	官田	中埔	南化	嶺頂	八田	大埔	小計																																																																																																											
1月	10,409	3,845	5,864	10,822	9,666	7,976	48,582																																																																																																											
2月	10,561	5,055	4,064	5,363	8,846	4,971	38,860																																																																																																											
3月							-																																																																																																											
4月							-																																																																																																											
5月							-																																																																																																											
6月							-																																																																																																											
7月							-																																																																																																											
8月							-																																																																																																											
9月							-																																																																																																											
10月							-																																																																																																											
11月							-																																																																																																											
12月							-																																																																																																											
總計	20,970	8,900	9,928	16,185	18,512	12,947	87,442																																																																																																											

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>，最新消息共計20則消息，6筆意見信箱回覆。</p> <p>(3)112年1月至3月透過社群網站維運提供轄區內旅遊資訊推介、行銷活動宣傳與粉絲互動，此期間粉絲專頁累積發布41篇貼文、觸及人數412021人，新粉專按讚數達4,532；IG累積發布28篇貼文動態、觸及人數15347人，累積追蹤數達6441人。</p> <p>3. 志工事項：</p> <p>(1)112年招募志工作業，於1月成為正式志工共計18名。為經111年度志工招募延長報名至5月31日止，於6月辦理資料文件複審，於7月12、18日進行志工面談，總計招募21人，並於8月19、20日進行本處專業訓練課程總計通過人員為19人，於9月至11月進行實習並進行值勤評核，12月進行評核及統計，於112年1月初完成通知並於2月開始進行排班值勤。</p> <p>(2)112年1月統計目前志工人數總計119人，協助遊客中心、旅遊資訊站值勤及導覽解說等服務。</p>
		<p>其他</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續配合華山基金會捐發票事宜。</li> <li>2. 配合華山基金會「愛老人 愛團圓」活動，共參加11人次捐款金額9814元。</li> <li>3. 112年3月變更園區垃圾放置地點，已維護周邊環境整潔。</li> </ol>

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. 112年3月進行本處飲水機水質檢測與保養作業，共計13台，以確保民眾飲用水之安全。</p> <p>5. 112年3月進行處本部公用洗手間小便斗與地排修繕作業。</p> <p>6. 112年3月電梯緊急求助電話更換作業，已維護遊客搭乘安全。</p> <p>7. 112年2月國際會議廳冷氣損壞修繕作業，提供遊客更貼心與便利的服務。</p>
		<p>《建議改進事項》</p> <p>無</p>