

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>	95	
	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：依業務屬性及其服務對象需求，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>	96	
	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>	94	

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>	92	
	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>	91	
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>	97	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>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。</p> <p>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。</p>		
	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。	93	

構面(配分)	評核重點	評分	備註
<b>整體評核構面— 開放創新 (100分)</b>	<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>	96	

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 4 月至 6 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	191	284	183	190	96	944	112 年 6 月

考核結果處理情形：於 112 年 6 月 26 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 4 月至 6 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，本案於112年5月25日簽訂契約，於6月辦理第一期工作計畫審查。</li> <li>2. 辦理「112年西拉雅部落文化策展暨行銷推廣案」：112年3月25日簽訂契約，目前執行中。</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7月底前啟動。</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112年4月14日竣工，驗收中。</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15日開工，施工中。</li> <li>4. 辦理「菱波官田自行車道周邊設施優化工程」案，於112年5月15日開工，施工中。</li> <li>5. 辦理「南化公共服務設施改善三期工程」案，於112年5月29日訂約。</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>管理面</p> <p>1. 環境教育：</p> <p>(1)112年4月至6月執行2場環境教育課程，共87人參加。</p> <p>(2)112年6月9日至臺中市風景區管理所之大坑生態園區及參山國家風景區管理處環教場域(八卦山生態遊客中心)辦理環境教育場域參訪活動，共21人參加。</p> <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：112年4月至6月間邀請媒體、旅行社等辦理3場體驗踩線遊程，並規劃112年6月28日至高雄旗山及田寮辦理1場業者觀摩交流會。</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4月至6月間邀請媒體、旅行社等辦理3場體驗踩線遊程，並規劃112年5月31日至高雄旗山及田寮辦理1場業者觀摩交流會。</p> <p>3. 場地租借：財團法人八田與一文化藝術基金會自112年5月5日至112年5月9日，八田與一紀念園區八田宅舉辦「花漾西拉雅·八田綻風華」花藝展。</p> <p>4. 旅遊設施安全：</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年西拉雅國家風景區旅遊安全宣導委託服務案」：112年4月19日決標，並於同年6月1日辦理石碇林場登山安全宣導暨淨山活動。</p> <p>(2)配合交通部觀光局執行本處112年清明連續假期交通疏導任務，疏導期間自112年4月1日至4月5日。</p> <p>(3)配合交通部觀光局執行本處112年端午連續假期交通疏導任務，疏導期間自112年6月22日至6月25日。</p> <p>5. 設施修繕：</p> <p>(1)112年4月辦理紅葉公園無熔絲開關及電線損壞更換、水溝蓋加固維修及新增車檔安裝、嶺一步道路燈接觸器及時間控制器更換作業。</p> <p>(2)112年4月辦理李子園公廁地板拆除及水泥加固新貼磁磚施作作業</p> <p>(3)112年4月辦理八田宅側門鎖木質部損壞修繕作業。</p> <p>(4)112年5月辦理紅葉公園停車場男廁燈泡及馬桶損壞更換作業。</p> <p>(5)112年5月辦理八田園區進水止水伐、水溝管道及蓄水池無熔絲開關損壞更換作業。</p> <p>(6)112年5月辦理官田遊客中心園區排水溝蓋改善作業。</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>(7)112年5月辦理臺南水道木棧道面板更新及連鎖磚鋪面重新整理事宜。</p> <p>(8)112年5月辦理台3線348K公廁木平台腐壞面板更新作業。</p> <p>(9)112年6月辦理八田園區機電室內發電機電瓶損壞及水箱清理更換作業。</p> <p>(10)112年6月辦理台3線348K公廁前廣場欄杆修繕事宜。</p> <p>(11)112年6月辦理大埔旅遊資訊站木平台汰換更新及周邊地板修繕事宜。</p> <p>6. 轄內招租：</p> <p>(1)臺南市白河區溫泉段546土地出租案於112年5月9日簽訂契約，6月8日點交。</p> <p>(2)白河遊客中心出租案於112年5月1日上網公告招租，預計於112年7月3日開標。</p>
		<p>遊憩面</p> <p>1. 遊憩活動：</p> <p>(1) 112年西拉雅夏秋季整體行銷活動案：</p> <p>A. 112年4月26日於關子嶺溫泉區召開業者說明會。</p> <p>B. 112年6月14日於官田遊客中心辦理「西拉雅夏日好chill－整體活動宣傳記者會」。</p> <p>C. 「西拉雅盃－關仔嶺之戀音樂賽」自112年6月14日開放報名，並訂於112年7月22日於關子嶺辦理比賽。</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>D. 「消費集點抽大獎」活動自112年6月15日起開跑至10月14日止，訂於112年8月15日及10月15日進行抽獎。</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」：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本案已於112年4月7日議約後決標予臺南市西拉雅觀光產業協會。</li> <li>2. 112年4月14日假官田區大崎村落創藝基地，召開第一次共識會議。</li> <li>3. 112年6月11日辦理「白河蓮花季賞荷賞古剝品咖啡輕旅行」1日遊程，參與遊客人數共計35人。</li> </ol> <p>B. 「112年大西拉雅觀光圈品牌形塑暨整合行銷案」：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本案已於112年4月27日議約後決標予質地有本製劃所股份有限公司。</li> <li>2. 112年5月30日於立法院紅樓廣場辦理「CHECK IN!仙境西拉雅」活動，以在地物產的推廣帶動西拉雅觀光旅遊聲量。</li> <li>3. 112年5月30日至5月31日邀請臺灣媳婦「大久保麻梨子」至大西拉雅觀光圈體驗遊程，後續於自媒體露出中日版推廣資訊。</li> <li>4. 112年6月16日至6月19日參展「2023新竹國際夏季旅展」，以仙境選物店形式展現攤位特色，更推出新鮮（仙）Bar試吃試飲體驗活動及線上</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>購物平台推廣抽獎活動。</p> <p>5. 訂於112年6月28日假大象寬庭宴會廳，與臺南市旅行商業同業公會共同舉辦「2023年觀光產業推介會」，現場大西拉雅觀光圈共有20家業者參展，提供觀光業者與旅行業者交流推廣的推介平台</p> <p>C. 「112年大西拉雅觀光圈遊程推廣案」：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本案已於112年4月25日議約後決標予韻萊數位行銷有限公司。</li> <li>2. 112年6月2日至6月3日邀請「鬧著玩」旅遊節目團隊拍攝「仙境西拉雅」沉浸式旅遊新感受。</li> <li>3. 訂於112年6月29日假南科贊美酒店舉辦「國際觀光友善接待研討會」，邀請以「港澳、穆斯林、日本、泰國」為客群的臺灣入境旅行社，專業剖析國際旅客需求及講授國際友善接待服務要領。</li> </ol> <p>(3) 「2023西拉雅官田遊客中心活動規劃執行案」：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. 112年3月15日於官田遊客中心辦理西拉雅森活節記者會。</li> <li>B. 112年4月22日至5月1日，每週六、日辦理西拉雅森活節系列活動（包含草原音樂祭、熱氣球嘉年華及光雕秀、毛孩運動會、親子童樂會、草原市集等），整體活動參與人次約5萬1,723人次，電視、平面及網路新聞露出共計100</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>則。</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4月至6月調整影片腳本內容、拍攝手法、拍攝期程規劃及試拍影片。</p> <p>(5) 「112年台灣好行-關子嶺線及菱波官田線整體行銷案」：</p> <p>A. 112年5月19日參加觀光局舉辦台灣好行記者會，展攤行銷並宣傳台灣好行半票優惠。</p> <p>B. 112年6月2日至6月5日參加高雄市旅行公會國際旅展，展攤販售相關台灣好行套票共6套。</p> <p>(6) 參加旅展：高雄市旅行公會國際旅展(6月2至6月5日)、新竹國際旅展(6月16至6月19日)。</p> <p>(7) 「2023西拉雅趣飛車活動規劃執行案」預計於112年5月26日上網公告，同年6月6日開標，6月20日辦理評選作業。</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5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17萬4,958人。持續因應防疫減緩持續開放互動式設施，包含VR體驗、</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>互動式導覽機及紀念章服務，並持續進行相關清潔消毒。</p> <p>(2) 112年4月至6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，最新消息共計27則消息，7筆意見信箱回覆。</p> <p>(3) 112年4月至6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45篇貼文、觸及人數1025321人，新粉專按讚數達4,980；IG累積發布57篇貼文動態、觸及人數32629人，累積追蹤數達6901人。</p> <p>3. 志工事項：規劃辦理相關教育訓練課程，預計辦理日期為7月29日課程內容為八田與一紀念園區導覽解說培訓(含日語)，做為值勤及導覽解說等服務之提升。</p>
		<p>其他</p> <p>1. 112年4月完成化糞池抽水馬達修繕作業，以維護公廁環境清潔。</p> <p>2. 112年5月進行本處防空常年訓練以便能夠因應突發狀況事先熟稔疏散動線，降低損害保障遊客與同仁生命安全。</p> <p>3. 112年5月進行本處上半年度消防演練暨自衛消防編組訓練，以便能夠因應突發狀況事先熟稔疏散動線，降低損害保障遊客與同仁生命安全。</p> <p>4. 112年5月完成園區植栽補植案以改善園區植栽景觀，以提升園區環境品質。</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>5. 112年5月完成年度建築物升降設備載重測試作業，以增進公共安全。</p> <p>6. 112年5月完成本處公廁評鑑等級作業，皆為特優，提供更舒適乾淨的環境。</p> <p>7. 112年5月辦理111年度上半年消防防災講座，以確保遊客旅遊安全。</p> <p>8. 112年6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>9. 112年6月為預防樹木傾倒或枝條斷落，進行園區喬木修剪作業，增進公共安全，美化環境。</p> <p>10. 配合華山基金會「愛老人 端午動起來」活動，共參加 12 人次捐款金額 5,449 元。</p> <p>11. 持續配合華山基金會捐發票事宜。</p>
		<p>《建議改進事項》</p> <p>無</p>