

附表 1

交通部觀光局茂林國家風景區管理處 112 年 1 月至 6 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	<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"> 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。 	86 87 85	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
		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。		
	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> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話</p>	88 86 85	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>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。</p> <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>		

構面(配分)	評核項目	評核重點	評 分	備 註
		1. 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。		
個別評核構面 — 服務遞送 (300 分)	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> <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</p>	87 86 85	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>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>		
	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> <p>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。</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>	<p>87</p> <p>86</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>
	服務	依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達	86	新威遊客中心

構面(配分)	評核項目	評核重點	評 分	備 註
	成長及優化	<p>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> <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>	89 85	茂林遊客中心 禮納里遊客中心
個別評核構面 — 服務量能	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</p>	88 87 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
(200分)		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。		
	服務精進機制	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。	87 87 86	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心
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	89 89 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>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。	88 86 91	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
<p>整體評核構面—</p> <p>開放創新</p> <p>(100分)</p>	<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</p>	89 87 90	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心

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。

交通部茂林國家風景區管理處 112 年度 1 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)		
1	新威遊客中心 (處本部)	184	260	175	177	89	885	112/6
2	茂林遊客中心 (北管理站)	183	261	174	175	87	880	112/6
3	禮納里遊客中心 (南管理站)	180	257	174	181	90	882	112/6

考核結果處理情形：於奉核後，將考核結果轉會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 112 年度 1 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
1	新威遊客中心 (處本部)	<p>1. 4 月 25 日秘書室職員為遊客鄭小姐尋回丟失在新威森林公園中段女廁之擴音機，鄭小姐感激我們的協助。</p> <p>2. 6 月 15 日~7 月 15 日於新威遊客中心展出本轄潛力部落暨特色業者輔導成果展，為期 1 個月，協助業者行銷。</p> <p>3. 6 月 10 日於新威遊客中心、茂林遊客中心及禮納里遊客中心服務台聯合舉辦「投票茂林觀光亮點贈限量摺扇」活動，提高遊客對活動的參與。</p> <p>4. 5 月 22 日於新威遊客中心多媒體室舉辦本轄多元支付補助說明會，幫助轄區店家學習建置多元支付工具，提升店家數位支付能力。</p> <p>5. 5 月 20 日本處舉辦「茂林悠遊自行車闖關活動」，活動主會場在六龜區池田屋，安排 70k 自行車山城挑戰路線供單車好手馳騁，並集結六龜在地許多特色攤商供遊客選購伴手禮，還邀請網紅木曜女神—溫妮、在地表演團體—尿布樂團以及小朋友喜歡的小丑氣球秀，讓大人小孩都有遊憩節目。</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. 母親節於新威遊客中心、茂林遊客中心及禮納里遊客中心服務台舉辦「母親節送花活動」，遊客於現場將本處臉書粉絲專頁按讚並分享本活動貼文經值班同仁確認即贈康乃馨一束，傳遞節慶氣氛。</p> <p>7. 5月6日本處前往六堆客家文化園區擺攤，行銷茂林國家風景區好風光。</p> <p>8. 本處與鄰居天台山一貫道道場合作，4月1日~4月30日遊客可從本處直接進入道場之維多利亞花園，欣賞盛開的櫻花陣雨樹。</p> <p>9. 本處今年3月於屏東縣霧台鄉舉辦第5屆「部落廚藝學校競賽」，鼓勵部落業者積極參賽，精進餐點研發，以期提高遊客數與黏著度。</p> <p>10. 本處今年3月舉辦第16屆「2023南島族群婚禮系列活動」，將排灣族貴族傳統婚禮之美，呈現給世人。</p> <p>11. 於3月4日~5日及3月11日~12日早上10點至下午5點，於新威森林公園舉辦聯合茶席體驗活動，邀請茶師獻藝，限定150名遊客報名體驗。</p> <p>12. 為提升轄內第一級產業業者之次級產業收益，增加農特產加工或延伸產品開發之技</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>能，本處於2月16日~17日在新威遊客中心多媒體室舉辦網路店商行銷、食品安全認證及商品標示、香氛產業加工等3個主題的產業培力課程，以利部落業者能與未來消費市場接軌，穩健其產業發展。</p> <p>13. 本處自1月20日起，於過年期間在新威遊客中心舉辦春節旅遊安全宣導活動，致贈配合本處宣導旅遊安全之遊客限量精美小禮。</p> <p>14. 公廁設置髒亂通報QR-code系統，衛生紙偵測、感應式水龍頭、臭味偵測器，民眾可透過通報系統通知公廁維護管理單位及時進行改善。</p> <p>建議改進事項摘要:無。</p>
2	北管理站 (茂林遊客中心)	<p>1. 遊客中心櫥窗展示轄內優質店家工藝品，賞心悅目。</p> <p>2. 5月16日~6月2日於遊客中心內舉辦高雄市茂林區多納國小文化靜態成果展，如學童畫作等，讓遊客更多看到茂林的其他面向。</p> <p>3. 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</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>防分隊詢問是否有遊客意外事件。</p> <p>4. 為敦親睦鄰，北站協助公所將茂林情人谷吊橋，裝置藝術燈飾，白天與黑夜都吸引不少遊客駐足欣賞。</p> <p>5. 3月26日~3月27日辦理山林見習「登山基礎教育課程與安全訓練宣導活動」，積極維護登山遊客安全。</p> <p>6. 因應國際觀光客來臨，國際旅客遊茂林憑護照即贈紀念馬克杯組。</p> <p>7. 因應每年10月至隔年3月紫斑蝶季湧入大量遊客，此期間增加服務人員配置，加速服務效率，並增設3座流動廁所供遊客使用。</p> <p>8. 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。</p> <p>建議改進事項摘要：無。</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
3	南管理站 (禮納里遊客中心)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 3月舉辦「你的高屏生活提案」攝影徵件比賽，分為影片組(共收13件)及相片組(共收124件)，並於3月26日於禮納里遊客中心頒獎。 2. 於3月18~19日於本轄屏東縣三地門鄉地磨兒藝術公園舉辦Kinisenayan 星空音樂會，現場安排南島市集與排灣噴繪紋身體驗。 3. 3月1日~5月31日於本轄三地門鄉原住民文化館一樓舉行「TAZUA的婚禮—傳統婚禮服飾與現代轉譯特展暨南島族群婚禮系列回顧展」，呈現排灣族傳統婚禮服飾藏品，並邀集屏北三鄉部落領袖及現代製衣工作室合作展現其服飾藝術傳承與改革過程。 4. 疫情趨緩，禮納里遊客中心內備有當地原住民服飾可供來訪遊客體驗；為維護遊客體驗安全品質，原住民服飾定期送洗。 5. 配合本處辦理2023南島族群婚禮之系列活動於3/4~3/26在禮納里遊客中心前廣場舉行南島市集派對。 6. 本公廁位於原鄉地區，運用原住民藝術家的創作思維，外牆以原木拼接及鐵雕圖騰

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>設計，結合在地文化美學展現鮮明主題特色，讓平淡無奇的公廁不再單調，而是會呼吸的藝術空間。</p> <p>7. 禮納里西側步道，種植美麗的馬纓丹、九重葛及扶桑等綠美化，遊走在步道上更舒適、環境更美觀。</p> <p>8. 禮納里步道圓環由在地部落藝術家完成石板圍籬之藝術創作，以彩繪方式結合原住民文化美學，讓步道增添藝術之美及打卡景點。</p> <p>9. 遊客中心提供「沈浸茂林 AR 體驗」說明，讓遊客在簡單的操作下完成，並由自己的手機中看到虛擬實境作互動，非常棒的體驗。</p> <p>10. 配合兒童節連假與親子互動，於4月3日至4日舉辦小丑哥哥歡樂秀及小強的腹語世界。</p> <p>11. 端午節連假6月23日至24日舉辦禮納禮愛玉搓搓樂活動。</p> <p>12. 以在地排灣語、魯凱語及英文、中文等4種語言標示公廁空間配置，提升在地與國際遊客辨識度及使用安全性。</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>13. 遊客中心、公廁、哺乳室及周邊環境，每日派員進行清潔維護，並每日 8 次防疫消毒工作，提供遊客旅遊安全及優化服務品質。</p> <p>建議改進事項摘要：無。</p>