

交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處為民服務不定期考核項目及評分表

考核日期：111 年 1 至 6 月份

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
基礎服 務 (200 分)	服務 一致 及正 確	<p>機關應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</li> </ol>		<p><b>【申辦業務標準作業流程訂定情形】</b></p> <p>一、建置各項業務「標準作業程序」(SOP)，已完成共 66 件 SOP 建置作業，包含「一般災害事件處理」、「重要節慶活動交通疏導標準作業程序」、「辦理未達公告金額十分之一(十萬元)以下採購」、「輿情反映處理」、「新聞稿發布作業」、「辦理公有土地撥用取得作業標準作業程序」、「辦理工程招標發包作業標準作業程序」、「辦理行銷活動標準作業程序」、「辦理據點經營業者座談會作業標準作業程序」、「辦理人員任免遷調作業標準作業程序」、「辦理</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
		<p>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。</p> <p>4. 除上述 3 項外，機關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。</p>		<p>經費報支審核作業標準作業程序」等，並適時檢討改進流程與作業方式。</p> <p>二、編訂常見業務問答集、員工須知彙編，以作為本處員工之業務基本常識，並公開於網站、置於服務櫃台，以維持服務措施處理一致性及確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性。</p> <p>三、民眾申請案件以標準作業程序辦理 一般人民陳情或申請案件以書面提出者，若屬案情複雜須專案處理者，由業務課室主動連繫告知陳情人相關處理情形，並以書面回復，並設置「首長信箱」依案情需要作處理或回復。</p> <p>四、111 年上半年綠色採購比率為 100%，熟悉度測驗平均分數為 100 分。</p> <p><b>【服務及時性】</b></p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>一、人民陳情案件</p> <p>本處人民陳情由專人收件後即予掛收文號並專案列管，完成後立即回覆民眾。111 年上半年共受理 9 件人民陳情案並依限立即回覆。</p> <p>二、本處辦理各項活動時均於「雲嘉南好好玩」FB 粉絲專頁公告，本處人員均在 1 天內快速答復民眾的疑問。</p> <p><b>【服務人員專業度】</b></p> <p>一、為加強提升本處員工服務之專業度，鼓勵編制內員工參加專業課程訓練：111 年上半年共辦理「會議室設備操作教育訓練」、「111 年度職業安全衛生交育訓練」、「溝通心訣竅-傾聽與表達」、「IOT 資訊安全管理」、「性別平等，共治共決」—權力、決策</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>與影響力及家務分工」、「NDC ODF 從入門到進階」、「災損檔案緊急搶救」訓練。</p> <p>二、 遊客中心外語專職人員 遊客中心設有具備基本外語行政助理，並與台灣首府大學外語系教授合作外語服務，及訂定「外籍旅客語言協助服務 SOP 流程」，以提升外語服務可勝任度。</p> <p>三、 召募遴選志工人員後，安排接受基礎、特殊及進階訓練，其中基礎訓練 6 小時，特殊（專業）訓練 12 小時，並依實際服務需要規劃相關課程。</p> <p>四、 辦理轄區景點導覽解說介紹教育訓練課程 8 小時。</p>

	服務友善	<p>機關應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（測試量表如附件 6）。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： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務</li> </ol> </li> </ol>	<p><b>【服務設施合宜程度】</b></p> <p>一、遊客中心及本處辦公室一般性設施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(一) 服務櫃台（提供老花眼鏡、輪椅、乾式洗手液等）、穆斯林祈禱室、親子哺乳室、飲水機（定期更換濾心及辦理大腸桿菌群採水檢測）、自行車打氣筒、手機充電等服務設施供民眾使用。更新老花眼鏡組及增加手機充電線，提供來訪的民眾貼心且便利的服務。</li> <li>(二) 設置優質公廁，本處各公共廁所皆取得地方政府環境保護局之公廁「特優等」評比，而部分公廁安裝適合兒童高度小便池、兒童坐墊及兒童洗手台或專用墊腳椅。</li> <li>(三) 無障礙設施：斜坡道、電梯（每月保養一次）、身障專用停車位、愛</li> </ol>
--	------	---	--

	<p>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，機關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>	<p>心鈴、身障專用盥洗室等。</p> <p>二、遊客中心設施：</p> <p>(一)北門遊客中心</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.以當地自然生態與宗教信仰為主題設計各類多媒體互動設施，包含黑面琵鷺多媒體導覽區、可愛黑琵體感飛行歷險區、北門井仔腳曬鹽人互動體驗區、虱目魚體感補捉競賽區、禮神擲筊保平安區，並有擱淺於北門之抹香鯨標本及以當地素人畫家洪通畫作當作壁飾傳達行銷當地藝術。</li> <li>2.北門遊客中心提供婚紗業者拍攝婚紗照時換裝及休憩的場所，內有更衣間及化妝台等設施物品。</li> <li>3.於北門遊客中心設置電子看板</li> </ol>
--	---	---

及電子留言板，即時提供遊客相關旅遊資訊。

4. 為體貼身障、年老遊客及幼兒和穆斯林的需求，我們於北門、布袋及口湖遊客中心皆設置免治馬桶及安裝多功能洗滌器。

#### (二)七股遊客中心

1. 設有自然生態展示館，其結合七股地區生態、地形及鳥類攝影，以體驗式的情境提供遊客親子互動、生態學習的平臺。
2. 七股遊客中心內設有雲嘉南物產館，規劃雲林、嘉義、臺南及神農獎等 4 區，引進近 30 家業者進駐展示特色農漁產品，另販售鹽文創產品、冰淇淋、咖啡、茶葉蛋及鹽相關 DIY 體驗等，讓

遊客走一趟七股遊客中心即能網羅雲嘉南地區美食與遊程資訊。

### (三)口湖遊客中心

為便利遊客至口湖遊客中心附近景點觀光旅遊，帶動地方觀光發展，並推廣生態旅遊及環保樂活旅，口湖遊客中心提供遊客免費借用自行車服務。

## 三、貼心完善無障礙設施

(一) 為因應老年人口的持續增加，導入通用設計概念，服務行動不便及銀髮族之遊客，規劃完善之無障礙空間，包括：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、代叫無障礙計程車、無障礙網站及遊程貼心服務等。

(二) 為使行動不便者更便利，我們積極與客運公司與計程車業者協調，台灣好行路線每週六、日及國定假日採固定行駛班次，往返3班次(共6班次)，其中第1班車次固定為低底盤公車(無障礙車輛)，旅客如於其他班次有無障礙搭乘需求可提前預約安排。

(三) 積極協調飯店業者提供無障礙房間(床高度及所在樓層較低/浴缸等衛浴設備加裝扶手、備有椅子可坐浴)，目前台南大飯店有1間。

(四) 設計無障礙(樂齡)旅遊專頁，及無障礙旅遊路線「銀髮族與無

障礙旅遊線-雲嘉南濱海北門線」，提供無障礙遊程及無障礙景點介紹，作為樂齡族與行動不便者旅遊行程規劃參考，以提供行動不便者或銀髮族最貼心的服務。

#### 四、台灣好行-61 西濱快線

(一) 「台灣好行-西濱快線」以低底盤巴士及中巴各 1 台於每週六、日及國定假日，每日往返 3 班次(共 6 班次)行駛，而每週一至週五採 DRTS 班次(預約制)，服務無障礙需求旅客，停靠景點包含：新營站、新營轉運站、鹽水站、布袋遊客中心、布袋商港、高跟鞋教堂、南鯤鯓代天府、水晶教堂、井仔腳鹽田、將

軍漁港、馬沙溝彩繪村、七股鹽山、台灣鹽博物館等站點，結合在地產業及交通規劃特色套票及一日乘車券；路線週六、日及國定假日行駛，固定第 1 班車次(含回程)為低底盤公車，旅客如於其他班次及每週一至週五採 DRTS 班次(預約制)，有無障礙搭乘需求可提前預約安排。

(二) 一日乘車券主要販售地點為超商 ibon 機台、超商 FamiPort 機台、可樂旅遊、易遊網及台南好玩卡官網/2 款旅遊套票主要販售地點為 KKDAY 售票平台。

五、其它上架販售之遊程：(台灣觀巴)

(一) 翔麟旅行社(4 條)

			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鰲向南故宮 1 日遊。</li> <li>2. 歡喜台南西濱自然 1 日遊。</li> <li>3. 老街老店台南水上屋. 安平巷弄 1 日遊。</li> <li>4. 雲嘉南布馬呼 FOR YOU 二日遊。</li> </ol> <p>(二) 遠達國際旅行社(1 條)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 布袋鹽鄉風情話-遇見「鰲」海上巴士一日遊。</li> </ol> <p>(三) 以上台灣觀巴遊程如有通用旅遊需求，可提前預約，由業者調派車輛提供遊客服務。</p> <p><b>【網站使用便利性】</b></p> <p>(一)本處旅遊網通過無障礙網頁開發規範 2.1 版 AA 等級認證通過，並配合 MyEGov 提供分類檢索，</p>
--	--	--	---

相關旅遊資訊及管理處發布訊息  
可由「我的E政府」網站中查詢  
獲得。

(二)設置線上預約功能，民眾可至旅  
遊網「多媒體預約」及「導覽解  
說預約」。

(三)本處之旅遊網採響應式網頁設  
計，以提升民眾點覽資訊時之便  
利性。

(四)於旅遊網首頁提供網站內外資訊  
檢索功能，依民眾需求分眾不同  
目標族群、語系別，提供實用旅  
遊資訊及最新活動訊息。

(五)設置「政府資訊公開」專區：依  
照政府資訊公開法第7條規定，  
應主動公開之資訊，均已建置完  
成。

				<p>(六)針對轄區鹽業歷史、自然生態、宗教人文、文學藝術及特產美食進行深度介紹，以突顯觀光主題資源意象。</p> <p>(七)建置旅遊消費專區，舉凡美食、住宿及地方特產等分類登錄訊息，共同行銷，讓遊客迅速取得商店資訊。</p> <p>(八)網頁增設旅遊指南協助遊客快速尋找適當資訊，結合 Google map 於「雲嘉南地區電子地圖」，大幅解決民眾規劃路線的難題，可從地圖上可進階交叉查詢到周邊景點、餐廳、住宿等資訊，同時標示其衛星座標位置，方便自行開車民眾輕易找到目的地。</p>
--	--	--	--	--

			<p>(九)本處於旅遊網設有[影音刊物]專區，供民眾線上觀看本處出版之多媒體影片，並可瀏覽本處轄區各類照片。</p> <p>(十)轄區相關活動與本處各項活動訊息均刊登於本處網站、「雲嘉南，好好玩!!!」facebook 粉絲團及透過網路介面提供遊客更優質的旅遊服務。</p> <p><b>【服務行為的友善性】</b></p> <p>(一)辦理勤前教育訓練</p> <p>每位到管理處服務同仁，於到職時，就會施以接聽電話之基本禮儀教導，例如電話鈴響三聲內應接聽電話、接話時應先報出單位名稱，並隨時提醒同仁注意應答禮節及用語。</p>
--	--	--	---

			<p>(二) 台灣好行—西濱快線公車於平日週一至週五提供「DRTS 預約專車」，讓遊客們可以「ALL-IN-ONE」，在一天之內就可以一次串聯北門水晶教堂、布袋高跟鞋教堂的浪漫雙教堂；走訪七股鹽山、台灣鹽博物館及井仔腳鹽田，深入台南濱海鹽業文化；另也可安排南鯤鯓代天府，了解在地王爺信仰文化。</p> <p><b>【服務資訊透明度】</b></p> <p>(一) 轄區內各遊憩據點與資源之食住行資訊、發展現況、相關機關重大訊息、天氣氣象或年節交通疏導措施等旅遊資訊，除製作有精美書面資料提供遊客取閱外，並不定期發布於本處網站中周知。</p>
--	--	--	--

				<p>(二) 於網站內公布包括企劃、工務、管理、推廣等常問業務 Q&amp;A，及遊客服務常見問答集，主動告知遊客處理方式及相關資訊。</p> <p>(三) 各項公告金額十分之一以上之採購案件及出租案資訊，張貼於本處佈告欄公告、刊登政府採購公報及公告於工程會電子採購網，公開供民眾查閱瞭解。</p> <p>(四) 依「推動行政資訊公開作業要點」，將相關資訊公佈於本處行政資訊網站周知。</p> <p>(五) 各項公開資訊、觀光法規、施政成果、出版品，均可親蒞查閱、來電洽詢、上網查詢，如屬業務公文案件，另可以書面申請調閱。</p>
--	--	--	--	---

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
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> <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。</li> </ol>		<p><b>【建置單一窗口整合服務】</b></p> <p>一、專人專業單一窗口的全功能服務台：</p> <p>二、本處辦公室1樓提供專人全功能服務如下：</p> <p>(一) 特殊性貼心服務： 安排職員值班，瞭解遊客需求，提供優質服務，並將遊客建議記錄於值班簿中定期陳核，責成權責課室站改善。</p> <p>(二) 一般性服務:包括洽公業務引導及接待旅遊諮詢、愛心傘借用、汽車接電救援、手機及相機充電、自行車打氣、簡易醫藥用品服務、老花眼鏡服務、免費上網服務(i-Taiwan)。</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
		4. 其他服務作法。		<p>三、北門遊客中心、七股遊客中心及口湖遊客中心，安排服務人員提供遊客各類諮詢服務，服務項目如下：</p> <p>(一)幸福包廂、穆斯林祈禱室及育嬰室提供及設施解說。</p> <p>(二)愛心傘及愛心手杖借用。</p> <p>(三)旅途打氣小站-汽車接電救援/手機及相機充電/自行車打氣。</p> <p>(四)生理服務小站-防蚊液/肌肉酸痛噴劑/簡易醫藥用品服務/哺乳室/嬰幼兒推車/嬰兒紙尿布/濕紙巾服務/輪椅服務/老花眼鏡服務/輔助溝通器。</p> <p>(五)商旅服務小站-行李託放、代客叫車服務、上網服務。</p> <p>(六)各類旅遊摺頁提供與解說。</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>(七)AED 自動體外心臟去顫器之操作及搶救服務並通過安心場所認證。</p> <p>四、 於秘書室設置單一窗口收件掛號，受理案件(包括首長信箱、民眾陳情建議、廠商申請或機關洽辦等)之申請，如有疑問或需協助填寫資料，則由各業務課室站派員解答或協助。</p> <p><b>【減除申辦案件需檢附之書表謄本】</b></p> <p>一、 因本處為觀光機關，臨櫃申請事項較少，加上導覽解說申請均已採線上申辦，故較無受理一般遊客申辦之書表，大部分資料以提供遊客旅遊資訊為主，例如交通圖、景點介</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>紹、學習單、活動介紹文宣等等資料。</p> <p>二、 如有民眾直接至處陳情、建議或要求協助案件，為免洽公民眾來回奔波，如屬簡單即時可處理者，我們即直接請各業務單位派員接洽，當場對民眾之疑義、陳情或洽辦事項予以解答、說明或處理；如屬案情複雜者，則婉予說明，並協助辦理相關公文書件之申請掛號流程，並以民眾申請案件速件專案處理流程，於期限內專函送知申請民眾，毋需在場久候。</p> <p>三、 網路公告電子領標書表減量：每年度依工作計畫預辦理之採購案，皆採電子招標方式辦理，投標廠商無需任何書證即可領標或逕自工程會</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>網站下載標案相關資料，如欲投標者，相關資格文件亦可以電子謄本代之，毋需檢附正本，111 年上半年共公告 29 件招標案，若以每件招標案約 30 張 A4 紙張，每件標案需準備 3 份紙本供廠商購買，一年約可減少 2610 張 A4 紙張印製。</p> <p><b>【開發線上申辦或跨平台通用服務】</b></p> <p>一、本處 facebook「雲嘉南，好好玩!!!」粉絲專頁可與遊客即可進行雙向互動，由承辦人員直接與民眾溝通處理。</p> <p>二、網站設置「首長信箱」</p> <p>收到民眾 e-mail 申請案件後，後端並由我們人員收件審視，依案情需要作立即之處理或回復；如屬案件複雜或規劃建設業務相關者，以電話或電</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>郵回復表達另案處理之情形，並將該意見轉遞至電子公文系統掛號確認，依權責分辦各課室，以公文速件方式處理。</p> <p>三、 線上辦理「多媒體預約」及「解說導覽預約」</p> <p>我們於旅遊網設置線上報名預約系統，遊客可選擇「多媒體預約」或「解說導覽預約」，節省遊客及承辦人員雙方作業時間，且隨時隨地均可預約，提升便民服務品質。</p> <p>四、 建置「出版品」下載專區</p> <p>為強化我們出版品的流通性，特別於官網規劃「影音刊物」下載專區，該專區可瀏覽本處各類摺頁、解說手冊及書籍計 20 種，並可供民眾下載閱讀。</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
	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. 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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 其他服務作法。</li> </ol>		<p>一、本處台灣好行「西濱快線」接駁公車服務，讓遊客及洽公民眾可搭乘大眾交通工具抵達本處及沿途相關景點。於 7-11 及全家便利超商電子售票機台販售 61 西濱快線 1 日乘車車票，另於台南好玩卡平台結合台灣好行 88、99 台南旅遊路線販售交通 2 日聯票，提供民眾更方便的訂票方式及多元選擇，同時西濱快線於週六、週日及國定假日固定行駛班次之第一班車次為低底盤公車，並有無障礙輪椅席可供需求民眾使用，鼓勵身障民眾多至戶外活動。</p> <p>二、管理處於雲嘉南觀光產業業者座談會後，聽見業者們對「行」的需求，積極著手串連雲嘉濱海交通接駁服</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>務;「養嘉湖口」幸福公車路線主要配合「雲嘉南濱海觀光圈」推動，以交通接駁串聯嘉義東石及雲林口湖等台 61 線西濱快速道路周邊地區。111 年 3 月 21 日起「養嘉湖口」幸福公車營運調整為每週六、日及國定假日行駛(平日週一至週五停駛)，班次規劃，假日(含國定假日)每日 4 往返班次(來回共 8 趟次)，其中每日第 2、3 往返班次採無障礙中巴行駛，其他班次如有通用旅遊需求可提前預約派車；路線規劃從高鐵嘉義站出發，沿線共設 11 個站點，沿途經過故宮南院、朴子轉運站、東石先天宮、東石漁人碼頭、鰲鼓濕地森林園區(向禾休閒漁場)、好蝦問男社、口湖遊客中心、</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>馬蹄蛤主題館、第一鰻波工坊、台灣鯛生態園區等知名景點及特色產業，主打便捷幸福體驗當地特色產業遊程。</p> <p>三、為強化旅遊服務平、假日於北門遊客中心及七股遊客中心安排解說導覽志工，假日另有安排北門婚紗美地行動旅服、好美里 3D 海洋世界行動旅服及口湖遊客中心導覽解說志工，其中行動遊服為「走動式服務」，由志工老師將服務帶到遊客身邊，讓遊客可以感受我們的貼心與用心。</p> <p>四、旅遊借問站的設置</p> <p>透過旅遊借問站的設置，可以串接各景點服務之完善度，讓服務更貼心。現已設置 4 處，分別是臺南北</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>門「井仔腳瓦盤鹽田」、七股「台灣鹽博物館」、嘉義「布袋五四三小鎮展示所」及雲林「第一鰻波工坊」，使得旅遊服務可以深化。</p> <p>五、<u>設計客製化遊程</u></p> <p>考量不同地區及族群需求，本處旅遊網及「雲嘉南，好好玩!!!」FB 粉絲團均提供客製化遊程，遊客可節省上網搜尋時間，直接取得想要的資訊。</p>
	服務成長及優化	<p>機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、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</p>		<p><b>【突破成長】</b></p> <p>一、 打造南臺灣推動環境生態教學重要基地</p> <p>「雲嘉南鹽田及濕地環境教育中心」，111 年上半年有 116 人參加，期望透過環境教育課程，讓民眾實</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
		<p>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>		<p>地走訪、體驗濕地的豐富生態，並教導環境永續的理念。</p> <p>二、 建構穆斯林友善環境</p> <p>本處辦理「雲嘉南濱海區域觀光夥伴輔導案」中，將延續之前穆斯林友善觀光場域(MFE)認證標準，持續推動場域及產品取得認證，維持穆斯林服務能量。</p> <p>三、 設施活化利用</p> <p>為了創造更高的觀光價值，進而有效改善當地的經濟，提高轄區民眾的就業機會時，積極投入各項建設行銷外，並將舊有設施整理對外招商，引進民間企業投資，以吸引更多的遊客前來雲嘉南，截至 111 年上半年共計有 15 件委外出租案件，</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>累積營業額共計約 36,389,808 元整。</p> <p>四、 打造雲嘉南觀光圈</p> <p>(一) 本處近年積極辦理產業觀光輔導與執行，業已凝聚轄區內食、宿、遊、購、旅行社等業者共識，並獲內政部准予籌組「台灣雲嘉南濱海產業文化觀光協會」。</p> <p>(二) 於 111 年年 1 月 15 日辦理「地景藝術美食產業深度旅遊輔導案」嘉義場活動」。</p> <p>(三) 111 年 2 月 16 日邀集區域觀光業者 14 家，參加「2022 年中台灣觀光產業媒合會」。</p> <p>(四) 111 年 3 月 8 日與日本姐妹圈辦理線上視訊會議 1 場，上線</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>人數 20 位(日方 5 位、本處、阿管處、西拉雅管理處極區域觀光業者 15 位)。</p> <p>(五) 本年度後續辦理「雲嘉南濱海區域觀光夥伴輔導案」, 廣續推動雲嘉南濱海觀光圈。</p> <p><b>【優質服務】</b></p> <p>一、 全功能網際網路服務</p> <p>配合行政院國發會推動「iTAIWAN」無線上網便民活動, 於本處辦公廳舍、北門遊客中心、井仔腳、布袋文創、高跟鞋教堂商店街與口湖遊客中心設置 iTaiwan 無線上網, 供民眾免費使用。</p> <p>二、 貼心的如廁服務</p> <p>(一) 本處優質公廁提供免費衛生座墊、坐墊消毒酒精及女性衛生用</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>品，普遍於各公廁安裝適合兒童高度小便池、兒童坐墊及兒童洗手台或專用墊腳椅。</p> <p>(二)體貼身障、年老遊客及幼兒和穆斯林的需求，我們於北門、布袋及口湖遊客中心皆設置免治馬桶及安裝多功能洗滌器。</p> <p>三、首創於管理處裝設「幸福包廂」：為提供新人及婚紗業者更佳婚紗拍攝環境，特別於北門遊客中心內裝設「幸福包廂」，包廂內有落地鏡的更衣室、化妝台等各項梳妝用品，深獲婚紗業者的喜愛。</p> <p>四、目前本處轄管北門遊客中心、七股遊客中心、口湖遊客中心、馬沙溝濱海遊憩區皆已安裝 AED 自動體外</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>心臟去顫器，本處於 111 年 3 月 17 日辦理員工及委外廠商相關救護訓練，以隨時因應遊客突發狀況。</p> <p>五、善用平板電腦，提供走動式的服務為更加貼近遊客，聽見他們的需求，我們遊客中心提供走動式服務，藉由平板電腦的說明，提供遊客旅遊資訊介紹及相關訊息諮詢服務。</p> <p>六、我們為提供遊客更方便的服務與擴大服務廣度，北門地區於每周六、日皆設有行動資訊站服務遊客，由志工老師以走動式服務，將旅遊資訊、路線引導直接零距離的送到遊客身邊，讓遊客體驗不同於套裝式預約導覽的旅遊服務形式。</p> <p>七、北門遊客中心及行動旅服各配有口袋翻譯機 1 台，提供 45 種外語服</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				務；另配合政府新南向政策與友善穆斯林，遊客中心內貼心設置祈禱室，備有禮拜毯、麥加指標，廁所設置淨下設施，方便穆斯林遊客禮拜時使用。

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
服務量 能 (200 分)	內部 作業 簡化	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>一、本處自行開發的行政資訊系統，111年上半年公務車輛使用管理系統，受理約 899 筆申請，會議室管理系統約 141 筆申請，共節省約 1040 張申請表單及人力遞送時間。</p> <p>二、以線上投票系統辦理考績委員投票改選，取代原有紙本投票方式，簡化作業，節省約 30 張表單，亦達成人事機密保密作業。</p>

			<p>三、處內公文以電子郵件傳遞，節省紙本遞送時間，亦同時減少紙張消耗，達到節能減碳作用，111年上半年共寄出 773 封處內電子公文，約節省 1546 紙張。</p> <p>四、藉由內部控制機制由各單位自評業務辦理成效，精進業務熟悉度。</p> <p>五、訂定分層負責明細表 依案件性質訂定分層負責明細表，充分授權，以有效減少申辦案件處理時之核章數，並縮短處理所需時間。</p>
	<p>服務精進機制</p>	<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>	<p>一、辦公室全區改用節能燈管、外據點公廁使用感應式裝置或定時裝置，並依季節日照於不影響安全前提之下，調整夜間照明時間。</p> <p>二、因應新型冠狀病毒(COVID-19)疫情，</p>

				<p>精進防疫措施及落實安心旅遊，將遊憩據點現有節水水龍頭出水量調整為正常出水量，定時進行消毒清潔工作，採單一出入口，於出入口處設置熱感應器，並設置消毒門或由志工協助噴酒精落實手部清潔，並於遊客中心各處放置酒精感應器，供遊客清潔消毒使用；為減少重複接觸感染疑慮，集章台改由旅服人員協助蓋章，並於服務櫃台設置防疫隔板。</p>
--	--	--	--	--

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
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、</p>		<p>一、 外部滿意度調查</p> <p>(一)「北門婚紗美地」及「布袋好美里彩繪村」行動旅服遊客滿意度調查：</p> <p>1. 自 111 年上半年問卷回收 514 份有效。</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
		<p>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>		<p>2. 調查結果：多數乘客之資訊來自官方網站，其次是網路(部落客、fb朋友)，北門婚紗美地整體滿意度為96.4%，好美里彩繪村整體滿意度為92%。</p> <p>(二) 於旅遊資訊服務官網上建置不同問卷調查，包含「七股遊客中心滿意度調查」、「人民陳情滿意度調查」、「雲嘉南旅遊網使用者意見調查表」、「雲嘉南國家風景區居民滿意度調查」。</p> <p>1. 七股遊客中心滿意度調查，截至111年上半年共回收167份問券有效，整體滿意度為96.41%。</p> <p>2. 人民陳情滿意度調查，截至111年上半年共回收45份問券有效，整體滿意度為80.02%。</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				<p>3. 雲嘉南旅遊網使用者意見調查表，截至 111 年上半年共回收 68 份問券有效，整體滿意度為 94.12%。</p> <p>三、 內部滿意度調查</p> <p>(一) 本調查於以管理處編制內員工及委外勞工為研究母體進行施測，回收 44 件數，均為有效問卷。</p> <p>(二) 調查結果：以非常滿意 5 分至非常不滿意 1 分計分，整體滿意度大多高於 4 分，其中「對於課室主管決策能力及領導方式」分數最高，顯示大部分同仁對主管領導相當滿意，另外「同事之間相處的方式」分數第二，綜合結果顯示，各課室同仁工作相處氣氛融</p>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	評分	備註
				洽，並對主管決策領導有信心，可同心協力產出工作成果，進而使本處業務順利推動。
	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。		<p>一、 網站設置「首長信箱」，提供民眾建言管道，收到民眾 e-mail 申請案件後，系統提供電子郵件確認的服務，以防範垃圾郵件。待民眾確認後，後端並由我們人員收件審視，依案情需要作立即之處理或回復；111 年上半年，共計處理答覆 9 件。</p> <p>二、 本處專線 06-7861000，由專人提供全年 24 小時無休諮詢服務，若無法立即答覆或解決則記錄於值班簿中，由主管課室處理後主動進行回覆。</p>

構面 (配分)	評核重點	評分	備註
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，<u>參獎機關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</u>，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。</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</p>		<p><b>一、 創新裝置藝術—六號小島</b> 為延續 110 年舉辦「地景藝術饗宴」的熱度，111 年增添新亮點地景藝術，作品以七股鹽場的鹽業發展變遷為基底，詮釋七股曾經的魚塭徵收、鹽生產機械化、鹽田廢曬等居民心境與鹽工人生縮影，轉化成一座島嶼和小屋的水上裝置藝術。陽光、海水與作品倒影交織出空靈的環境氛圍，作品也隨日照時段的光影有不同變化與驚喜，成為台 61 線新的拍照熱門景點，增加雲嘉南沿線觀光的趣味。</p> <p><b>二、 布袋新岑公園建置優質賞鳥環境，結合旅行社提供賞鳥體驗遊程</b> 為行銷台灣鳥況資源及推動賞鳥永續生態旅遊，本處與嘉義縣政府長期合作，透過調查分析、實地訪查</p>

構面 (配分)	評核重點	評分	備註
	捷度、可近性，或優化服務等。		<p>及遊客行為等，發現布袋有許多候鳥棲息地及賞鳥點，其中最佳觀賞點就在南布袋濕地新岑公園，並攜手雄獅旅遊，特別規劃「雲嘉南濱海小鎮漫遊」體驗遊程，結合濱海漁村體驗、賞鳥生態與自行車漫遊等多元豐富行程。</p> <p>在新岑公園透過導覽員引導，賞鳥點距離 200 多公尺便能看見黑面琵鷺及各種鳥類，本處新建賞鳥牆、活動廣場、步道及改善停車空間等遊憩服務設施改善，優化遊憩服務設施及提升賞鳥環境品質。</p>

附表 2

## 交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處

## 111 年度 1 至 6 月份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	七股遊客中心	190	290	190	190	90	950	111 年 6 月

附表 3

## 交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處

## 111 年度 1 至 6 月份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	七股遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遊客中心建築以簡約的灰白色為主要色調，主建築採斜板為主要造型元素，時而和緩、時而陡峭，如同鹽山遇雨沖刷的地貌，再搭配設計師所設計的流線和幾何造型的設計，打造符合七股當地意象的特赦建築。簡單俐落的設計，在沿海空曠地區顯得相當亮眼，其中有一片寬敞、交錯的長階梯，與斜坡穿插線條獨特，襯上藍天背景，拍照時很壯觀，是吸引愛好攝影遊客之最佳景點。</li> <li>2. 日治時期七股鹽場的第六生產區，以「六號小島」地景藝術重生，作品結合鹽田地景變遷與鹽工故事之鹽業歷史；島上一座鹽風車的藍白色小屋，傳達一種「寂靜美」的空間意境與被遺忘的鹽田故事，另外有著藍白色外觀和鏤空的幾何圖塊及一條 60 米長步道可讓遊客走上小島，是吸引愛好攝影之遊客及療癒之最佳景點。</li> <li>3. 自然生態展示館中結合多媒體、動態體驗、情境展示等豐富內容，除了可以認識七股地區生態自然之美外，有不少造景色彩豐富都很適合拍照打卡，是親子共享之最佳景點。</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. 其他服務措施：</p> <p>a. 因應新冠肺炎之防疫措施，服務台設有洽公人員體溫測量登記表及消毒酒精，可提升防疫效果。</p> <p>b. 環境整潔明亮，提供完善服務，例如旅遊諮詢服務、景點說明、有茶水間、洗手間、哺乳室及多功能室(含穆斯林祈禱、梳妝間等)提供遊客使用。</p> <p>c. 遊客中心入口處設有無障礙坡道。</p> <p>d. 提供展館預約導覽服務，讓遊客更深入瞭解在地生態文化歷史。</p> <p>e. 廁所明亮整潔，地板乾淨，且衛生紙充分提供，並設置無障礙廁所供遊客使用。</p> <p>服務台提供轄區景點宣傳摺頁及活動摺頁。</p> <p><b>建議改進事項：</b></p> <p>1. 建議服務項目立牌可更完整標示服務項目，讓遊客一目了然。</p> <p>2. 可針對不同的客群做不同行銷主題活動。</p> <p>3. 可結合地方節慶活動或學校活動或具大自然特色之藝文活動及結合當地美食或特產辦理市集，吸引遊客，進而促進地方產業。</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
		4. 因七股站位置偏遠，可視節慶活動及季節性之需求，規劃或滾動式調整交通接駁。