

**交通部觀光署大鵬灣國家風景區管理處**  
**提升服務品質執行辦法**

112年9月15日修訂

**壹、依據：**交通部112年8月29日交秘字第1125012265號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」暨交通部觀光署前身交通部觀光局112年9月11日觀企字第1120920404號函頒之「交通部觀光署提升服務品質執行計畫」辦理。

**貳、目標：**

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

**參、推動期程：**配合行政院「政府服務躍升方案」推動，並得視整體辦法執行情形，隨時滾進檢討與修正。

**肆、實施對象：**本處各科、室及管理站。

**伍、策略與方法：**

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 (一)建立業務標準作業流程，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。	(一)與民眾相關業務，建置SOP行政作業流程。 1. 訂定遊客中心服務手冊，建立遊客意見反映處理SOP，受理詳實紀錄遊客反映意見，並辦理防災救護之訓練課程，藉此加強服務人員業務知能及突發意外處理反應，以提供最佳服務品質。 2. 滾動檢討「災害防救緊急應變及通報作業要點」，颱風等緊急災害期間，立即成立「緊急應變小組」，排	經常辦理	提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>定輪班 24 小時值勤，以因應重大及緊急事件之處理。</p> <p>3. 為符合水域遊憩活動管理辦法，帶客從事浮潛活動教練須受專業團體辦理講習，並要求業者需對遊客投保意外險。</p> <p>4. 為服務遊客建立 CIQS 及開橋申請 SOP 行政程序。</p> <p>(二)建置網路申辦與查詢機制，提供民眾參考。</p> <p>1. 本處「旅遊影片欣賞及導覽解說」與其他申請事項統一於官網「預約報名」申請，例如：空拍機申請、淨灘申請、懸掛廣告物申請等。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>申辦流程簡化，提升服務品質與效率。</p>
<p>(三)注重服務人員的禮貌態度，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。</p>	<p>(三)辦理服務人員及志工教育訓練，加強服務人員對服務項目之熟悉度，提供民眾優質服務環境。</p> <p>1. 為強化服務台、遊客中心及琉管站服務人員服務品質，辦理解說導覽志工考核及志工在職訓練，並提供 Ai 翻譯機。</p> <p>2. 結合轄內社區及東港鎮、小琉球人文協會共同培養</p>	<p>經常辦理</p>	<p>提升服務水準，便民利民。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(四)因應業務屬性 及服務特性差異， 汲取創新趨勢， 投入品質改善， 發展優質服務。</p>	<p>在地旅遊達人，期創造觀光服務人員增加就業專長或當地優質志工，共同行銷地方觀光。</p> <p>3. 為服務至小琉球風景區之外國遊客，聘請知名英語講師授課會話班，以提升服務人員外語能力及服務品質。</p> <p>4. 本處已申請通過環境教育場域認證，並培養訓練環境教育解說人員，以專業角度對參加環境教育人員提供解說服務，並導入週邊遊憩資源，使環境教育呈現更多元化。</p> <p>5. 整合服務設置電子看版，提供遊客所需要之即時資訊。如船班、海氣象等等。</p> <p>6. 培訓自行車旅遊導覽解說達人，並投入自行車旅遊服務，全力推動大鵬灣自行車旅旅遊路線。</p> <p>(四)鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展，進行產業輔導及環境改造及數位行銷，推動優質旅遊遊程。</p> <p>1. 結合環境部計畫無償提供琉行杯清洗站。</p> <p>2. 結合海湧工作室及當地觀</p>	<p>經常辦理</p>	<p>提供民眾優質服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>光業者營造小琉球綠蠟龜樂園低碳島，辦理淨灘及減塑演講教育宣導活動，並設置咕咕幣扭蛋機，供遊客使用咕咕幣租用餐具。</p> <p>3. 藉由屏東觀光圈盤點整合恆春半島、大鵬灣觀光產業聯盟、民宿協會、創生聯盟等公協會參加國內外各項旅遊展覽，行銷旅遊服務相關資訊，並輔導觀光業者及商家建置多元支付行銷推廣，建置為數位化消費環境。</p> <p>4. 提供大眾運輸系統台灣好行琉球線，服務搭高鐵轉乘台灣好行遊客，可到達線碼頭前往小琉球，並建立人車流電子看板，提供更優質之旅遊環境。</p> <p>5. 制定鵬灣跨海大橋開橋申請 SOP：從申請端、本處到活動橋維護端(廠商)，採一條龍化申請作業，可快速回復申請結果，並配合開橋作業。</p> <p>6. 於濱灣碼頭提供街頭藝人展演空間並置遊艇服務窗口(CIQS)，提供更便捷國際遊艇進出大鵬灣遊艇港</p>		

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>申請作業程序。</p> <p>7. 自由潛水：琉球地區自由潛水活動盛行，本處琉管站備有 20 顆浮球，提供自由潛水遊客借用，以維護潛客安全。</p> <p>8. 為保護小琉球海底珊瑚共設置 6 處繫錨點供油體船舶停靠。</p>		
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p> <p>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p> <p>(二) 善用各類意見調查工具與機</p>	<p>(一) 設置「處長信箱」建言管道，並不定期辦理相關座談會，廣納產官學界建言。</p> <p>1. 於網站設置首長意見信箱，廣納民眾建言，人民陳情及建議案件，均確實檢討辦理，並新增上傳附件功能，使其意見反映或回復更加完善。</p> <p>2. 督促廠商提供符合遊客需求之服務，對其營運範圍內遊客反應意見適時處理，採電話、網路或文書處理等方式回覆遊客意見。</p> <p>(二) 利用各類問卷、電話調查或大數據分析，收集民意並適</p>	<p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p>	<p>建立多元溝通平台，即時回應。</p> <p>有效處理民眾意見，檢討改善。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p> <p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>時調整服務措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對民眾使用官網之瀏覽行為分析民眾瀏覽量最高或最先瀏覽之旅遊資訊，結合以上數據調整及優化架構。</li> <li>2. 運用旅遊大平台如社群網站，進行意見蒐集運用。</li> </ol> <p>(三)辦理滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 活動時，委託廠商辦理遊客滿意度調查，據以分析統計本區遊客滿意度意見及改善建議，作為活動辦理及管理維護之參考。</li> <li>2. 配合活動辦理問卷調查，了解遊客對活動辦理之滿意度，以作後續辦理及改進之參考。</li> <li>3. 本處出租契約依據服務特性訂有顧客滿意度等服務評估事項，滿意度調查結果列為營運績效評鑑項目，作為精進服務措施參考。</li> </ol> <p>(四)設置「處長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定遊客中心服務手冊，規範遊客中心建立遊客意</li> </ol>	<p>活動時辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。</p> <p>有效協助民眾解決問題。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>見反映處理 sop，將遊客反映意見詳實紀錄以最快捷方式，分至課室受理處置。</p>		
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p> <p>(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p> <p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<p>(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供民眾之全功能單一窗口：民眾之臨櫃申請、諮詢服務皆由收發室收件，如有疑問或需協助填寫資料則由各課室派員答詢及給予協助。</li> <li>2. 成立招商小組並設置專線電話及窗口，提供民間業者洽詢轄內據點委外招商最新資訊，並於官網設置專業露出。</li> </ol> <p>(二) 設置線上申辦及跨平台通用服務機制。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處啟用 RWD 響應式網頁設計，讓瀏覽者能以最適合閱讀的格式呈現，以設置線上申辦及跨平台通用服務機制，提供遊客更便利之瀏覽服務，本處網站</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>提升行政效率，便民利民。</p> <p>提供便民服務措施。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>均連結其他之相關網站，以期可獲得更為多元之資訊。</p> <p>(三)跨機關資訊整合平台。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本處遊客中心及小琉球遊客中心建置統一識別標誌「i」服務櫃台，提供民眾便利及實用性之諮詢服務，另結合產業設置東港味益食品、鵬福觀光遊艇、小琉球蜜仔蕃薯糖、琉夏萊旅店及小琉球合家麻花捲等 5 處借問站，提升更貼心服務品質。</li> <li>2. 配合國家發展委員會「中央機關全面開放無線上網」於本處辦公區域及濱灣公園候船中心內設置「iTaiwan」wifi 熱點，提供民眾免費上網。</li> <li>3. 續持辦理辦理更新、網路行銷活動、新增網頁報馬仔、跑馬燈及東港、小琉球兩地海象資訊功能。</li> <li>4. 結合交通部航港局、屏東縣政府、大鵬灣觀光產業聯盟、中華民國帆船協會辦理「大鵬灣遊艇帆船系列活動」。</li> <li>5. 小琉球海洋志工隊結合自</li> </ol>	<p>經常辦理</p>	<p>提供民眾便利及易識別之服務場所，提供便捷服務諮詢。</p>



實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>然人文生態觀光協會、小琉球觀光發展協會與本處，規劃辦理小琉球搖滾龜-守護海洋音樂會活動。</p> <p>6. 由縣府主政召開屏東縣觀光發展會報，結合縣內所有公部門(墾管處、茂管處、鵬管處、客家文化發展中心、原住民族文化發展中心、屏東林管處、交通部養工處)及相關協會(大鵬灣產業聯盟、恆春半島產業聯盟、旅館商業同業公會、民宿協會、觀光協會、旅行社)等針對觀光議題進行討論處理，以整合縣內所有觀光行銷活動，共同合作辦理行銷推動，讓政府資源可以共享，及服務可完整整合。</p> <p>7. 參與屏東人文生態休閒聯盟借由跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享策略，與高屏轄區 9 個觀光休閒主管機關策略聯盟，由各機關不同領域之觀光休閒資源及行銷推活動共用共享以達整合遊客旅遊資訊全方位提供服務。</p>		

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>(四)持續掌握新趨勢及運用新策略，精進服務遞送過程及作法，並與民間合作發展，提供完善旅遊諮詢與資訊服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合社群網站成立互動平台，拉近網友與本處的距離，持續掌握新趨勢及運用新策略，精進服務遞送過程及作法，並與民間合作發展，提供完善旅遊諮詢與資訊服務。</li> <li>2. 運用中華電信大數據資料有效掌握客數，並利用轄區人車流管理系統建置，透過資訊看板，讓遊客知悉據點人車流即時狀況。</li> </ol>	<p>經常辦理</p>	<p>提升服務品質與效率。</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p> <p>(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	<p>(一)推動銀髮族及無障礙旅遊。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃銀髮族旅遊路線，並整合推動產品化，整合區內具人文的社區、有主題的優質農場莊園，搭配遊憩景點及旅行社包裝上架。</li> <li>2. 運用通用化設施及沙攤車、手搖車等，規劃 4 條無障礙旅遊路線，提供身</li> </ol>	<p>經常辦理</p>	<p>打造關懷及友善旅遊環境。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>(三) 考量服務對象數位落差，發展</p>	<p>心障礙者、老人、孩童、孕婦等不同族群至風景區旅遊之特殊需求，提供友善旅遊空間。</p> <p>3. 成立通用性旅遊環境推動小組，針對轄區內通用化旅遊環境路線設置相關無障礙設施。</p> <p>4. 官網設置「穆斯林友善環境」查詢專區，提供區內穆斯林友善設備及屏東縣內穆斯林友善餐旅資訊。</p> <p>5. 辦理自行車友善旅店說明會，積極輔導住宿業者，申請加入自行車友善旅店。</p> <p>(二) 提供台灣好行及台灣觀巴友善交通便捷服務。</p> <p>1. 推動大鵬灣琉球線 9127D 公共運輸路線，提供遊客便捷大宗運輸工具之選擇。</p> <p>2. 推動大鵬灣至小琉球交通船航線通航，讓遊客及在地居民使用，並結合台灣好行，達到無縫接駁的目的，讓遊客及居民更有感。</p> <p>(三) 完善觀光影音資訊服務，並推廣無障礙及銀髮族旅</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>逐年擴大路網，提供多元服務並可結合部會資源共同行銷。</p> <p>提供多元服務管道，關懷多元族群</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。</p>	<p>遊，提供遊客深度旅遊資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用官網最新消息、粉絲頁(大鵬灣國家風景區管理處)及官方Youtube頻道協助其他單位宣傳/導重要資訊。</li> <li>2. 於官網建置無障礙旅遊及銀髮族旅遊遊程資訊。</li> <li>3. 於大鵬灣遊客中心新增設置數位互動式多媒體導覽機，藉此提供遊客更多元化旅遊資訊與互動式拍照留念服務，建構更完善的觀光資訊推廣服務。</li> <li>4. 為使旅遊服務觸角延伸至遊客中心外之遊客聚集區域，藉由辦理「i-center 行動旅服推廣計畫(走動式服務)」，主動至轄區內重要景點提供機動式服務，並主動洽詢遊客需求與提供適切的服務。</li> <li>5. 對於沒有或不擅於使用智慧手機者，提供各類型旅遊摺頁，供有需要之客群索取運用。</li> <li>6. 輔導東港味益食品、鵬福觀光遊艇、小琉球蜜仔蕃薯糖、小琉球琉夏萊旅店、小琉球合家食品行等5</li> </ol>		<p>需求。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	處借問站，並持續推動及更新味益借問站多語版散步地圖，以服務廣大遊客。		
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p> <p>(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p> <p>(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>(一)秉持資訊公開原則，於行政資訊網提供各項施政資料，並隨時更新。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主動將各科室業務職掌、最新消息、徵才公告、招標資料等與民眾相關業務行政作業流程相關資訊，公佈於網站供民眾查詢。</li> <li>2. 盤點規劃行政資訊網站，公佈本處基本資料、開發計畫、年度施政計畫、研究報告、預算及決算、性別平等、公共工程採購等屬 Open Data 政府訊息公開部分，請專人隨時更新本處最新訊息。</li> </ol> <p>(二)辦理實體座談會、研討會廣邀各界共同參與，另提供網路交流溝通管道。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每季邀請地方媒體辦理意見交流座談，適時提供區內開發進度、新興遊憩資源及活動，並說明政策作為。</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>提供便民利民、網路不打烊服務。</p> <p>多元溝通管道，各項施政符合民意。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>2. 運用本處大鵬灣國家風景區管理處粉絲專業傳達風景區最新資訊，且不定時舉辦粉絲團活動，增加與粉絲的互動。</p> <p>3. 官網設立首長信箱方便民眾意見反映，本處於收到反映信件後將於三天內回覆。</p> <p>4. 為整體觀光推動，成立小琉球觀光平台，計列供、私部門(屏東縣政府、鄉公所、當地四大協會、小琉球漁會)共同研商觀光推動事宜。</p> <p>5. 結合區內村里社區協會(崎峰、嘉蓮、大潭、新興、南興)推動優化旅遊環境及設施改善，並不定期進行意見交流，減少誤解，避免民眾陳情事件發生。</p> <p>(三)持續針對民眾需求檢討改善內部作業，提供創意、優質服務。</p> <p>1. 於網路建置「常見問題集」提供民眾參考，並提供民眾建言之留言專區。</p> <p>2. 針對媒體及民眾意見，依本處訂定之 SOP 進行檢討</p>	<p>經常辦理</p>	<p>強化服務機制整合，提供增值服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>回應，並將民眾意見檢討分析可運用部分，納入施政建設之參考。</p>		
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> <p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>(一)掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因應大鵬灣水域船舶活動日漸頻繁，濱灣公園進行全面改善景觀，塑造新亮點平台，並改善及增加泊位設施及遊客服務中心，以擴大為民服務的範疇，提高遊客對環境滿意度。</li> <li>2. 媒體、社群等大數據資料，定期監控媒體資料，隨時掌握，適時回應。</li> <li>3. 透過內部會議，研提前瞻服務計畫，以提升對遊客之服務機能。</li> </ol> <p>(二)持續檢討法規鬆綁、科技運用及簡化流程，擴大觀光服務措施的運作彈性。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置線上意見信箱服務，民眾可即時反應相關觀光政策與陳情事宜，管理者可透過系統自動回應民眾意見，提升e化服務效能。</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>主動發掘後檢討推動</p>	<p>提升整體觀光服務品質。</p> <p>擴大機關服務措施的彈性。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>(三)盤點跨部會及地方觀光資源，跨機關合作，改善觀光服務不足之問題。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推展屏東觀光圈，採跨域合作方式，將屏東中央、地方機關、產業聯盟等公會合作，進行資源整合，以提升觀光服務機能及提高業者觀光產值。</li> <li>2. 定期參與屏東縣政府召開「屏東縣交通觀光發展會報」會議，共同協商公私部門之相關議題，建立溝通協調聯絡管道，並針對觀光發展議題實質討論及處理，協同地方政府推動觀光產業發展。</li> </ol>	<p>定期辦理</p>	<p>務實解決觀光服務問題及缺口。</p>
<p>(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>(四)持續評估重要專案投入及產出效益，檢討精進相關作為，以期觀光永續發展。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於網站建置民眾對本處處理陳情案件之服務評價機制。</li> <li>2. 配合行銷活動舉辦後，辦理遊客滿意度調查。</li> </ol>	<p>經常辦理</p>	<p>促進觀光永續發展。</p>

#### 伍、實施步驟：

- 一、依照「交通部觀光署提升服務品質執行計畫」擬定本處提升服務品質執行辦法，內容敘明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法具實務性、方法性，並主動公告於本處網站。



- 二、本處研訂執行辦法時，邀集主管及為民服務業務相關人員參與，並就執行辦法所列之事項確實執行，且每季進行實地查核。
- 三、執行辦法會檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，以提出年度預定進行的重點工作。

**陸、績效評估：**

- 一、本處依規定於每年 10 月 31 日前參照當年度「政府服務獎」參獎申請書格式，彙總年度執行為民服務工作成果之電子檔(以 WORD 繕打)函送交通部觀光署。
- 二、為落實服務績效評估，本處成立提升服務品質工作小組，定期召開會議研商並針對各項缺失及創新作法研商改進辦理。
- 三、本辦法執行期間，本處提升服務品質工作小組應了解本辦法推動及執行情形，獲針對特定服務事項進行現地調查。