交通部觀光署提升服務品質執行計畫

113 年 3 月 18 日函頒修正

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」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「政府服務躍升方案」推動，並得視整體計畫執行情形，隨時滾進檢討與修正。

肆、實施對象：

一、整體服務機關（單位）：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關（單位）；包括：

（一）東北角及宜蘭海岸國家風景區管理處。

（二）東部海岸國家風景區管理處。

（三）花東縱谷國家風景區管理處。

（四）澎湖國家風景區管理處。

（五）馬祖國家風景區管理處。

（六）北海岸及觀音山國家風景區管理處。

（七）參山國家風景區管理處。

（八）日月潭國家風景區管理處。

（九）阿里山國家風景區管理處。

（十）雲嘉南濱海國家風景區管理處。

（十一）西拉雅國家風景區管理處。

（十二）茂林國家風景區管理處。

（十三）大鵬灣國家風景區管理處。

（十四）旅遊服務中心。

（十五）桃園國際機場旅客服務中心。

（十六）高雄國際機場旅客服務中心。

二、專案規劃單位：觀光署（負責統籌規劃服務作業）

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。	與民眾相關業務,建置SOP行政作業流程。	每年12月	提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。
(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。	建置網路申辦與查詢機制，提供民眾參考。	每年12月	申辦流程簡化，提升服務品質與效率。
(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。	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。	每年12月	提升服務水準，便民利民。
(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。	鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。	每年12月	提供民眾優質服務。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求			
(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。	設置「首長信箱」建言管道，並不定期辦理相關座談會,廣納產官學界建言。	每年12月	建立多元溝通平台，即時回應。
(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	利用各類問卷、電話調查或大數據分析，收集民意並適時調整服務措施。	每年12月	有效處理民眾意見，檢討改善。
(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。	辦理滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。	每年12月	改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾	設置「署長信箱」,傾聽民眾意見，並即時回應。	經常辦理	有效協助民眾解決問題。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
解決問題。			
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度			
(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。	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。	每年12月	提升行政效率，便民利民。
(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。	設置線上申辦及跨平台通用服務機制。	每年12月	提供便民服務措施。
(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。	1. 本署觀光入口網站蒐集各地旅遊資訊。 2. 輔導地方政府及相關單位建置統一識別標誌「i」之服務中心。 3. 管理處網站建置轄區資訊整合平台。	每年12月	提供民眾便利及易識別之服務場所，提供便捷服務諮詢。
(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。	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。	每年12月	提升服務品質與效率。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用			
(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。	推動銀髮族及無障礙旅遊。	每年12月	打造關懷及友善旅遊環境。
(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。	提供台灣好行及台灣觀巴友善交通便捷服務。	每年12月	逐年擴大路網，提供多元服務並可結合部會資源共同行銷。
(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	完善觀光影音資訊服務，並推廣無障礙及銀髮族旅遊，提供遊客深度旅遊資訊。	每年12月	提供多元服務管道，關懷多元族群需求。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新			
(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。	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。	經常辦理	提供便民利民、網路不打烊服務。
(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。	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。	每年12月	多元溝通管道，各項施政符合民意。
(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。	持續針對民眾需求檢討改善內部作業，提供創意、優質服務。	經常辦理	強化服務機制整合，提供加值服務。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務			
(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。	每年12月	提升整體觀光服務品質。
(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。	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。	每年12月	擴大機關服務措施的彈性。
(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。	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。	每年12月	務實解決觀光服務問題及缺口。
(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。	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。	每年12月	促進觀光永續發展。

陸、實施步驟：

一、 本署各實施單位應依據本執行計畫訂定執行辦法，內容應敘明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法並應具實務性、方法性，並將執行辦法主動公開於機關網站。

二、 本署各實施單位研訂執行辦法時，應邀集主管為民服務業務相關人

員參與，並應依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，爾後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、 執行辦法應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，以提出機關重點工作。

柒、績效評估：

一、 各實施單位應於每年 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）函送本署。

二、 本署將對各管理處執行為民服務工作成果，核定分數及名次納入「交通部觀光署各國家風景區管理處目標管理年終績效評核」共同考核，並遴選提升服務品質績效優良機關，提報參加「交通部服務獎」評審。另辦理為民服務工作經評為前 3 名之管理處，得依相關規定辦理敘獎。

三、 為落實服務績效評估，各單位應成立提升服務品質工作小組，加強平時服務品質之測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。

四、 本計畫執行期間，本署除配合國發會及交通部至各單位實地查證外，本署並得成立考核小組實地查訪各實際執行單位瞭解辦法推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。