

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處提升服務品質執行辦法

壹、依據：交通部 106 年 1 月 13 日交秘字第 1060000896 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」及交通部觀光局 108 年 1 月 14 日觀企字第 1082000018 號函辦理。

貳、目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的觀光服務形象與聲譽。
- 二、促使觀光資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合相關單位服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、推動期程：108 年 1 月至 110 年 12 月，以 3 年為期；但得視整體計畫執行情形，隨時滾動檢討與修正。

肆、實施對象：本處日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之單位及同仁。

伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦課室
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。	1. 與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程，提供民眾參考。 2. 編製導覽手冊及問答集，供服務台人員諮詢使用。 3. 於網路建置「常見問題集」提供民眾參考，並提供民眾建言園地。	每年 12 月	提升行政效率與便民服務。	各課室

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦 課室
(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	提升服務品質與效率。	秘書室
(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。	1. 配合觀光局推動借問站及 i-center 行動旅遊服務，提供民眾便利及易識別之服務場所。 2. 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。 3. 加強服務人員業務知能講習，提供民眾洽公便利性。	每年12月	統一形象識別系統，以提升服務品質與效率 提升行政效率與便民服務。 提升服務品質與效率。	遊憩課 遊憩課 人事室
(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。	1. 規劃提供符合國際之電子資料分類檢索服務。 2. 建立 6S 管理於工程建設之應用與措施執行計畫，有效利用 6S 提升阿里山國家風景區管理處轄區之整體形象。 3. 辦理國家風景區週邊旅遊區帶之各項軟、硬體設施改善，提昇遊客服務品質。	每年12月	1. 符合國際潮流，提供多樣性服務。 2. 打造友善優質且集客之旅遊區帶。	各課室 工務課 管理課 各課室

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦 課室
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。	1. 積極輔導轄區私有建築物整體服務遊客環境及品質。 2. 辦理規劃說明會，並積極參加區內村里民大會、社區理事長會議，藉機宣導各項施政措施。 3. 以臉書與民進行雙向溝通與交流。	每年12月 每年12月 隨時辦理	1. 提升遊客服務能量，強化整體旅遊環境及服務品質。 2. 有效溝通並促進雙向交流。	企劃課 遊憩課 管理課 企劃課 管理課 遊憩課
(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。	1. 檢討本處轄區可為民眾協調、解決及提供便利性之服務措(設)施。 2. 持續針對民眾需求檢討改進，提供創意、優質旅遊服務 3. 隨時將民眾意見，納入本處施政建設之參考。 4. 依業務分別持續辦理網路投票、網路民調等，以了解民眾實際需求。	每年12月	強化服務機制整合，提供創意加值服務。 改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。 提供多元溝通管道，各項施政符合民意。	各課室、站 各課室、站 各課室、站 各課室
(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。	1. 於網頁設置「首長信箱」及滿意度調查機制，提供民眾直接溝通管道。 2. 人民陳情及建議案件，均納入施政興革項目，確實檢討辦理。 3. 辦理民眾對本處風景區滿意度調查，並彙整分析，以了解遊客需求，改進服務缺失。	每年12月	建置多元的民眾建言管道，方便民眾提供建言，改進施政缺失。	遊憩課 各課室 秘書室 各課室、站

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦 課室
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 設置「首長信箱」及滿意度調查機制，接獲民眾抱怨即時處理並檢討改進。 2. 設置民眾申訴專線，即時協助民眾解決問題。 3. 依據交通部重大輿情回應處理機制提出說明；如報導與實情不符，主動發布新聞稿澄清，以導正社會視聽。	經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理	提升行政效率，縮短民眾申辦時間 建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題。 提供民眾正確資訊，了解政府施政作為。	各課室站 秘書室 各課室站 各課室站
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。 (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。	1. 本處及遊客中心採面對面、隨到隨辦式服務。 2. 民眾所需資料簡化以電話或 E-mail 方式申辦。 1. 積極落實檔案管理作業，推動檔案閱覽線上申請作業。 2. 邀集在地業者成立「阿里山產業聯盟」，並建置網路購物平台。 3. 本處及遊客中心採面對面、隨到隨辦式服務。 4. 民眾所需資料簡化以電話或 E-mail 方式申辦。	每年12月 每年12月 每年12月 隨時辦理 隨時辦理	提升服務品質與效率。 提升服務品質與效率。 提供遊客購物便利性，拓展商品銷售通路，並帶動觀光產業之發展。	遊憩課 遊憩課 遊憩課 各課室 各課室

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦 課室
(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。	本處網站建置轄區資訊整合平台，提昇資源共享，提供便民服務。	每年12月	整合公、私部門服務資源，提供多元服務。	各課室站
(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。	1. 善用社會資源，結合民間力量，運用志工或產業聯盟機制，辦理講習或培訓，降低政府人力成本。 2. 成立各工作 LINE 群組，簡化服務遞送過程。	經常辦理		各課室
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及穆斯林旅遊。	每年12月	打造關懷及友善旅遊環境。	遊憩課 管理課
(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。	遊憩課
(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。	遊憩課

課員康

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦課室
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。 (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。 (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。	1. 秉持資訊公開原則，於網路專區提供施政計畫、預決算書、相關法規及各項服務措施等資料，並隨時更新。 2. 將各項申請表格、作業流程上網公告，俾利民眾了解及下載使用。 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。 1. 檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。 2. 隨時檢視民眾需求，增設服務項目。	經常辦理 每年12月 經常辦理	提供便民利民、網路不打烊服務。 多元溝通管道，各項施政符合民意。 強化服務機制整合，提供增值服務。	秘書室 (各課室提供更新資料) 秘書室 遊憩課 秘書室 各課室
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。 (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	定期辦理工程督導會議、理事長聯誼及鄒族共管等聯繫或檢討會議，發掘問題、提出解決對策及確實執行，提供優質旅遊服務。 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 每年12月	提升整體觀光服務品質。 擴大機關服務措施的彈性。	各課室站 各課室站

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦 課室
線機關服務措施的運作彈性。 (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。	1. 經常與企業界、團體聯合舉辦各類觀光、休閒活動。 2. 透過全面性整合暨挖掘現有各部會及地方觀光資源，建立跨部會完整資料庫，開發包裝優質特色行程，提供民眾深度旅遊服務。 3. 善用社會資源，結合民間力量，運用志工或產業聯盟機制，辦理講習或培訓，降低政府人力成本。 4. 透過結合鄰近機關、學校及其他公部門整合服務、資源共享，提升服務品質。	每年12月	建立與民間團體互動機制，提供國人從事正當休閒娛樂活動。 提升整體觀光服務品質 整合公、私部門服務資源，提供多元服務。 促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。	遊憩課 各課室 遊憩課管理課 各課室站
(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。	提供優質旅遊服務。		各課室站

陸、實施步驟

- 一、本處依據觀光局提升服務品質執行計畫訂定年度執行辦法，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；本執行計畫應於108年2月28日前報局，並主動公開於機關網站。
- 二、執行計畫時，應邀集主辦為民服務業務相關人員參與，並就執行計畫所列之事項確實執行，且每半月進行實地查核。
- 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，以提出年度預定進行的重點工作。

柒、績效評估

- 一、應於每年 10 月 31 日前參照「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）函送觀光局。
- 二、為落實服務績效評估，由各課站室指派 1 名人員組成為民服務工作小組，加強平時服務品質之測試及查核，針對各項缺失及創新作法研商改進辦理。
- 三、每年 7 月及 12 月各進行 1 次「為民服務不定期自行考核」，實際評估本計畫推動及執行績效。
- 四、辦理為民服務工作年終績效評核獎勵機制：
榮獲觀光局各管理處第一名者，主要承辦人員及單位主管記功 1 次、第二名嘉獎 2 次、第三名嘉獎 1 次，協辦人員依事蹟辦理敘獎。
- 五、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC