

交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處提升服務品質執行辦法

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」及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函修訂之「交通部觀光署提升服務品質執行計畫」。

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：交通部觀光署西拉雅國家風景區管處。

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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與民眾相關業務，建置SOP行政作業流程，及網路申辦與查詢機制，提供民眾參考。 2. 辦理服務人員及志工教育訓練，加強服務人員服務項目熟悉度，提供民眾正確、專業的旅遊諮詢服務。 3. 持續辦理解說志工及服務臺人員在職訓練及Q & A測試，包括：完成服務人員手冊編印、服務人員專業Q & A測試實施計畫、及辦理人員專業Q & A測試。 4. 編製導覽手冊及問答集，供服務台人員諮詢使用。 5. 不定期檢討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，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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	每年 12 月	提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
明度。	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。 3. 隨時檢視民眾需求，增設服務項目。 4. 加強運用第 4 層旅遊資訊服務點，並透過QR Code提供轄區e化旅遊資訊。		
(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. 辦理服務人員及志工教育訓練，加強服務人員服務項目熟悉度，提供民眾專業旅遊諮詢服務。 2. 持續每月辦理旅遊服務人員當月重點及相關注意事項，有新進人員即刻進行值勤服務訓練。 3. 建置統一識別標誌「i」之服務中心，提供民眾便利及易識別之服務場所。 4. 網站建置轄區資訊整合平台，提昇資源共享，提供便民服務。 5. 觀光資訊網站蒐集各地旅遊資訊，提昇使用效率。 6. 網站資訊以開放格式授權民眾使用，滿足民眾用的權利。	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。	1. 透過觀光資訊網、LED 跑馬燈及粉絲專頁等多元化平臺行銷及宣導本處相關措施及執行成果，並透過此平臺提供與產業、民眾之互動機制。 2. 輔導並結合業者伴手禮製作型錄，發送各服務據點便於遊客訂購。 3. 建置「i 購西拉雅」網站，行銷展示本處文創商品及提供伴手禮展售平臺。 4. i-center 旅遊「最甘心」服務再升級，結合行動科技讓旅遊服務走出遊客中心，行動旅服提供 SMART 服務：「Share Wifi (行動熱點)、	每年 12 月	加強服務體系密度，旅遊服務創新升級，提供民眾便捷優質服務。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>Map Pamphlet (地圖文宣提供)、Assist Photography (協助拍照)、Recommended Schedule (推薦遊程)、Travel Consultation (旅遊諮詢)」，輕鬆觸及到遊客最需要的地方，提供轄區旅客最即時且最有人情味的行動貼心服務。</p> <p>5. 粉絲專頁平臺開放民眾提供建議及意見反應，由專人即時回覆民眾，並納入服務項目及檢討改善作為。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於網頁設置「意見信箱」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. 透過與民間業者的合作，加強運用第 4 層旅遊資訊服務點，提供民眾更即時的旅遊資訊，包含提供旅遊摺頁、並透過 QR Code 提供轄區e化旅遊資訊。 4. 與民間店家或社區發展協會等單位相互合作，推出「借問站」旅遊諮詢與資訊服務。 	<p>每年 12 月</p>	<p>建立多元溝通平台，即時回應。</p>
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供網路意見信箱及網路民調等，以了解民眾實際需求。 2. 粉絲專頁平臺開放民眾提供建議及意見反應，由專人即時回覆民眾，並納入服務項目及檢討改善作為。 3. 於網路提供民眾建言園地，隨時將民眾意見，納入施政建設之參考。 4. 設置民眾免付費專線，即時接受民眾意見回應及建議。 5. 人民陳情及建議案件，均納入施政興革項目，確實檢討 	<p>每年 12 月</p>	<p>提供多元溝通管道，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
	辦理。		
(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「意見信箱」及滿意度調查機制，接獲民眾抱怨即時處理並檢討改進。 2. 辦理各項大型活動時皆進行滿意度問卷調查及結果分析，作為後續辦理及改進之參據。 3. 辦理民眾對國家風景區滿意度調查，並彙整分析，以了解遊客需求，改進服務缺失。 	每年 12 月	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，有效協助民眾解決問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「意見信箱」及滿意度調查機制，接獲民眾抱怨即時處理並檢討改進。 2. 粉絲專頁平臺開放民眾提供建議及意見反應，由專人即時處理、即時回覆民眾。 	經常辦理	建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題。
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與民間店家或社區發展協會等單位相互合作，推出「借問站」旅遊諮詢與資訊服務。 2. 行政中心及管理站、資訊站採面對面，隨到隨辦式服務。 3. 民眾所需資料簡化以電話、E-mail 及網站方式申辦。 	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站建置轄區資訊整合平台，提昇資源共享，提供便民服務。 2. 觀光資訊網站蒐集各地旅遊資訊，提昇使用效率。 3. 網站資訊以開放格式授權民眾使用，滿足民眾用的權利。 4. 提供各類服務網站連結，並加強檢視資訊連結之正確性。 	持續辦理	政府資訊資源整合，提供便民、利民之服務。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過聯繫會議結合鄰近機關、學校及其他公部門整合服務、資源共享，提升服務品質。 2. 網站建置轄區資訊整合平台，提昇資源共享，提供便民服務。 3. 觀光資訊網站蒐集各地旅遊資訊，提昇使用效率。 	持續辦理	促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務並聯合友處間旅遊線，聯合行銷及活動優惠，互利效益，提升服務量與質。
(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立專案檢討會議，主動發掘問題及檢討解決對策，提供優質旅遊服務。 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. 持續推動各種行銷推廣平臺，且以「活動帶動觀光」的策略，達到集客效果。 4. 成立「大西拉雅觀光圈聯盟」，推動觀光異業產業結盟，建立異業間暢通無阻的交流平台，達到服務相互分工、資訊共享交流、產品共同開發及活動共同行銷之目的，並創造新型態的觀光事業。 	每年 12 月	提升轄區內產業特色，產業與政府合作，共同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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動穆斯林、銀髮族及無障礙旅遊。 2. 透過「大西拉雅觀光圈聯盟」結合轄內業者推動國旅優惠商品。 3. 網站規劃提供符合國際評比之電子資料分類檢索服務。 4. 網路通過無障礙檢測，取得最新認證標識。 5. 加強中、英、日文網站檢視，即時更新資訊。 	每年 12 月	打造關懷及友善旅遊環境。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依轄區區位分別設置遊客中心及資訊站，以利服務轄內所有遊客。 2. 與民間店家或社區發展協會等單位相互合作，設置「借問站」旅遊諮詢與資訊服務。 	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置「i 購西拉雅」網站，行銷展示本處文創商品及提供伴手禮展售平臺。 2. 於網路建置「常見問題集」，並依現況即時更新，提供民眾參考。 3. 於網路提供民眾建言園地，隨時將民眾意見，納入施政建設之參考。 4. i-center 旅遊「最甘心」服務再升級，結合行動科技讓旅遊服務走出遊客中心，行動旅服提供 SMART 服務：「Share Wifi (行動熱點)、Map Pamphlet (地圖文宣提供)、Assist Photography (協助拍照)、Recommended Schedule (推薦遊程)、Travel Consultation (旅遊諮詢)」，輕鬆觸及到遊客最需要的地方，提供轄區旅客最即時且最有人情味的行動貼心服務。 	每年 12 月	建立與民間團體互動機制，提供多元服務管道，關懷多元族群需求。
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 網站資訊以開放格式授權民眾使用，滿足民眾用的權利。 	持續辦理	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立開放政府參與式提案制度，鄉鎮區公所依其需求提出計畫書，並以觀光為前提，活化閒置土地及設施。 2. 粉絲專頁平臺開放民眾提供建議及意見反應，由專人即時回覆民眾，並納入施政項目及檢討改善作為。 	持續辦理	依轄區社區或民眾需求，多元溝通管道，配合需求施作，以運用物有所值方法，各項施政符合民意。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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. 檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。 2. 建置遠距離服務機制。 3. 民眾所需資料簡化以電話、E-mail及網站方式申辦。 4. 行政中心及管理站、資訊站採面對面，隨到隨辦式服務。	持續辦理	申辦流程簡化，提升行政效率便民利民。
<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>(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>(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>掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。</p> <p>持續檢討科技運用及簡化流程，擴大觀光服務措施的運作彈性。</p> <p>盤點地方觀光資源，跨機關合作，改善觀光服務不足之問題。</p> <p>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>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</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> <p>務實解決觀光服務問題及缺口。</p> <p>促進觀光永續發展。</p>

陸、實施步驟：

- 一、依據交通部觀光署提升服務品質執行計畫訂定本處提升服務品質執行辦法，並敘明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法並應具實務性、方法性，並主動公開於本處網站。
- 二、研訂年度執行辦法時，應邀集主管為民服務業務相關人員參與，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，以提出年度預定進行的重點工作。

柒、績效評估：

一、於每年 10 月 31 日前依「政府服務獎」報告書格式，彙總年度執行為民服務工作成果函報交通部觀光署。

二、本處執行為民服務工作成果，核定分數及名次將納入「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。

三、為落實服務績效評估，本處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，本處提升服務品質工作小組將不定期瞭解各課室計畫推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。