

交通部觀光署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 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 號函頒修訂「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「政府服務躍升方案」推動，並得視整體執行辦法之執行情形，隨時滾進檢討與修正。

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	主辦科室
<p>一、完備基礎服務項目注重服務特性差異化</p> <p>(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致；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。</p> <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，提升服務流程透明程度。</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>(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><u>與民眾相關業務建置 SOP 行政作業流程，提供民眾參考。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 訂定各項民眾服務標準作業流程，並不定期辦理滾動式檢討。 編製導覽手冊及問答集，供服務台人員諮詢使用，以最便捷方式提供正確之服務資訊。 不定時檢視並更新本處各項觀光資訊，以維持正確、完整及一致性。 <p><u>建置網路申辦與查詢機制提供民眾參考。</u></p> <p>於本處觀光旅遊網建置線上服務申請機制，提供導覽服務、影片欣賞、多媒體檔案使用權、街頭藝人場地申請、場地及設施租借等便利線上預約服務，即時以電話、E-mail 或公文回復准駁情形，並設置有專人供民眾隨時查詢辦理進度。</p> <p><u>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並提供民眾優質服務環境。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 加強服務人員業務知能講習以提供民眾洽公便利性。 依據本處轄區資源特色辦理志工相關培訓課程，提供更好的旅遊諮詢及更完整的導覽解說服務。 配合觀光署推動借問站及 i-center 行動旅遊服務，提供民眾便利及易識別之服務場所。 <p><u>鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 各項軟、硬體設施改善符合各區域產業及文化特性，提升遊客服務品質並重視差異性，以提升遊憩多元性及高品質旅遊環境。 邀集在地業者成立「大阿里山、235 區域及大草嶺觀光圈」，持續依各區域差異性，輔導產業發展創新產品及服務，提升產業品質。 	<p>每年 12 月</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> 提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。 提升行政效率 <p>申辦流程簡化，提升服務品質與效率。</p> <ol style="list-style-type: none"> 提升服務水準，便民利民。 統一形象識別系統，以提升服務品質與效率。 <ol style="list-style-type: none"> 提供民眾優質服務。 打造友善優質且集客之旅遊區帶。 	<p>各科室、各管理站</p> <p>遊憩科</p> <p>各科室、各管理站</p> <p>遊憩科</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室、遊憩科</p> <p>遊憩科</p> <p>企劃科、工務科、管理科、遊憩科、各管理站</p> <p>企劃科</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦科室
<p>二、重視全程意見回饋及參與</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>3. 針對轄內國際觀光亮點區域，建置多語化、友善化之環境，並透過國際行銷活動，推動阿里山地區觀光產業國際化發展。</p>	<p>每年 12 月</p>		<p>企劃科、 工務科、 管理科、 遊憩科、 各管理站</p>
	<p>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。</p>			
	<p>1. 於本處觀光旅遊網設置「首長信箱」，提供民眾直接溝通管道。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>1. 建立多元溝通平台，即時回應。</p>	<p>秘書室</p>
	<p>2. 辦理規劃說明會，邀集在地社區及產業夥伴廣納建言，達到服務在地化及客製化。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>2. 提升遊客服務能量，強化整體旅遊環境及服務品質。</p>	<p>企劃科、 工務科、 管理科、 遊憩科、 各管理站</p>
	<p>3. 與在地業者合作，瞭解產業特性及需求，積極輔導轄區特色店家，提升整體服務遊客環境及品質。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>3. 提供多元溝通管道，以利各項施政符合民意及雙向溝通。</p>	<p>企劃科、 管理科、 遊憩科、 各管理站</p>
	<p>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。</p>			
	<p>1. 以臉書、YOUTUBE、Instagram 與民眾進行雙向溝通交流，持續針對民眾需求檢討改進，提供創意、優質旅遊服務。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>1. 有效處理民眾意見，檢討改善。</p>	<p>遊憩科</p>
	<p>2. 每年定期 2 次與鄒族部落召開資源共同管理會議，提供部落建言管道，並作為服務措施調整之參據。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>2. 強化服務機制整合，提供創意加值服務。</p>	<p>企劃科</p>
	<p>3. 各管有公廁設置有全民查報 QRcode，可以線上即時掌握設施狀況，改善服務品質，</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>3. 改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。</p>	<p>管理科</p>
	<p>辦理滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。</p>			
<p>1. 藉由遊程或活動之滿意度調查及轄管公廁設置遊客滿意度調查 QRcode，即時瞭解民眾想法，作為服務改善精進依據。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>改善既有服務措施，有效處理民眾意見並檢討改善。提升民眾服務滿意度。</p>	<p>遊憩科</p>	
<p>2. 以臉書、YOUTUBE、Instagram 與民眾進行雙向溝通交流，隨時瞭解民眾對服務之評價，作為服務改善精進依據。</p>	<p>經常辦理</p>		<p>遊憩科</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦科室
<p>(四) 傾聽民眾意見並積極回應，有效協助民眾解決問題。</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>設置「首長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 官網設置「首長信箱」，民眾意見皆列為人民陳情及建議案件於5日內回復，並持續追蹤檢討後，納入施政參據。 2. 設置民眾申訴專線，即時協助民眾解決問題。 3. 各科室及管理站接受民眾臨櫃或電話建議，並給予適當之回覆及處置。 4. 依據交通部及交通部觀光署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。 	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有效協助民眾解決問題。 2. 提供民眾正確資訊，瞭解政府施政作為。 	<p>秘書室</p> <p>各科室、各管理站</p> <p>各科室、各管理站</p> <p>各科室、各管理站</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>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"> 1. 本處各遊客中心設置專人，採面對面、隨到隨辦式服務，並由各科室及管理站持續更新與民眾有關之服務資訊，以提供最便捷的服務流程。 2. 民眾所需資料簡化以電話或E-mail方式提供或申辦。 3. 各項申請表格、作業流程、申請須知等放置本處網站，以利民眾查詢及下載使用。 <p>設置線上申辦及跨平台通用服務機制。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立「大阿里山智慧平台」，介接各機關旅遊資訊(如3D地景、天氣、大眾運輸班次、路況、產業資訊、即時影像等)，提供一站式服務，增加民眾使用意願。 2. 積極落實檔案管理作業，推動檔案閱覽線上申請作業。 3. 邀集在地業者成立「大阿里山、235區域及大草嶺觀光圈」，並建置網路電子商務平台，提供店家資訊、旅 	<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>每年12月</p>	<p>提升服務品質與效率。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供便民服務措施。 2. 提升遊客採購旅遊商品之便利性，拓展銷售通路並帶動觀光產業之發展。 	<p>遊憩科、文峰站</p> <p>各科室、各管理站</p> <p>秘書室</p> <p>企劃科</p> <p>秘書室</p> <p>企劃科、遊憩科</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦科室
<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>遊商品選購之服務。</p> <p>觀光入口網站蒐集各地旅遊資訊。 於本處觀光旅遊網設置專區提供各地旅遊資訊供遊客作為旅遊參考，並隨時更新，以提升政府資訊資源共享及使用效率。</p> <p>建置統一識別標誌「i」之服務中心。</p> <ol style="list-style-type: none"> 各遊客中心皆具統一識別標誌「i」 透過「i-center 行動旅服推廣計畫」，於轄內規劃2條行動旅服（觸口線、奮起湖線），於遊客尖峰地點及時段提供文宣、協助拍照、推薦遊程、旅遊諮詢、簡易型醫藥包等五大即時性之遊客諮詢服務。 於轄內設置8處借問站，營造優質友善旅遊環境並發揚「相借問」的臺式熱情，以提供當地旅遊資訊、諮詢服務、索取摺頁、免費WiFi及洗手間借用，積極促進i-center旅遊服務體系創新升級。 <p>網站建置轄區資訊整合平台。 建立「大阿里山智慧平台」，介接各機關旅遊資訊(如3D地景、天氣、大眾運輸班次、路況、產業資訊、即時影像等)，提供多項整合或接續性旅遊諮詢服務。</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>整合公私部門服務資源以提供多元服務。</p> <p>提升服務品質與效率。</p> <p>整合公私部門服務資源以提供多元服務。</p>	<p>企劃科、遊憩科</p> <p>遊憩科 文峰站</p> <p>企劃科</p>
<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>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"> 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。 運用志工或社區巡守隊機制，辦理講習或培訓，降低政府人力成本。 成立各工作LINE群組，簡化服務遞送過程。 邀請國內外部落客及網紅探訪轄內景點，以影音、文字等方式，提供遊客旅遊資訊。 建置人車流管理系統，並設置電子看板提供剩餘停車格資訊，使民眾得隨時調整旅遊行程，藉以提升服務效能。 	<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>每年12月</p>	<p>提升服務品質與效率。</p>	<p>各科室、各管理站</p> <p>管理科</p> <p>各科室、各管理站</p> <p>企劃科、遊憩科</p> <p>企劃科</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦科室
<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>(二) 搭配複合策略以延伸服務據點，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，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。</p> <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><u>推動銀髮族及無障礙旅遊。</u></p> <p>1. 針對不同服務對象屬性，推動樂齡、無障礙及部落觀光、穆斯林旅遊，並訂定遊程，透過差異化服務降低遊客取得服務成本。</p> <p>2. 邀請身障團體或專業人士協助檢視轄內無障礙設施，並依據現勘結果擬定改善計畫。</p> <p><u>提供台灣好行及台灣觀巴友善交通便捷服務。</u></p> <p>1. 辦理台灣好行服務升級計畫，提高無障礙公車班次，並透過發行優惠套票，結合在地特色產業，除可加強行銷阿里山旅遊線，亦可提高服務可近性。</p> <p>2. 協調業者加入在地接駁服務，透過小客車租賃業提供大眾運輸無法觸及之交通路線選擇。</p> <p><u>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。</u></p> <p>1. 推出中英日韓等多語言版國際宣傳影片，讓國際旅客可獲得深度旅遊資訊。</p> <p>2. 於各遊客中心提供民眾符合資通安全規範之友善安全無線網路環境。</p> <p>3. 對於不擅於使用網路民眾，提供各類型旅遊摺頁，以利獲取旅遊資訊。</p> <p><u>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。</u></p> <p>1. 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。</p> <p>2. 各項申請表格作業流程上網公告供民眾了解及下載使用</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>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>打造關懷及友善旅遊環境。</p> <p>逐年擴大路網以提供多元服務，並可結合部會資源共同行銷。</p> <p>提供多元服務管道，關懷多元族群需求。</p> <p>提供便民、利民、網路不打烊服務。</p>	<p>工務科、管理科、遊憩科</p> <p>管理科</p> <p>遊憩科</p> <p>企劃科</p> <p>遊憩科</p> <p>秘書室(各科室提供資料)</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦科室
(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><u>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。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年定期 2 次與鄒族部落召開資源共同管理會議，提供部落建言管道，並作為服務措施調整之參據。 2. 辦理規劃說明會，邀集在地社區及產業夥伴廣納建言，並作為服務措施調整之參據。 	<p>每年 12 月</p> <p>經常辦理</p>	<p>多元溝通管道以達到各項施政符合民意。</p>	<p>企劃科</p> <p>各科室、各管理站</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><u>持續針對民眾需求檢討改善內部作業，提供創意、優質服務。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續簡化各項內部行政作業及申辦案件流程，並因應科技、旅遊趨勢訂定適當流程。 2. 建立內部 line 及 jucker 群組，隨時溝通與迅速辦理交辦事項。 	<p>每年 12 月</p> <p>經常辦理</p>	<p>強化服務機制整合，提供增值服務。</p> <p>強化服務機制整合，提供增值服務。</p>	<p>各科室、各管理站</p>
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。	<p><u>掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 利用大數據統計資料，掌握並分析旅客動向及經濟效益，並評估業務範圍之可行性，做為施政參據。 	<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>各科室、各管理站</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><u>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。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與農業部林業及自然保育署嘉義分署、阿里山林業鐵路及文化資產管理處、嘉義縣政府等單位，每年定期召開業務聯繫會議，討論業務合作、法規配合、流程簡化之可能性。 2. 持續關注各項科技發展，建置「大阿里山智慧平台」、「阿里山 EASY GO 電子商務平台」、「LBS 簡訊」等便民之觀光旅遊服務。 	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>擴大機關服務措施的彈性。</p>	<p>企劃科</p> <p>企劃科 管理科 遊憩科</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益	主辦科室
<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><u>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。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 與農業部林業及自然保育署嘉義分署、阿里山林業鐵路及文化資產管理處、嘉義縣政府等單位，每年定期召開業務聯繫會議，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。 透過全面性整合暨挖掘現有各部會及地方觀光資源，開發包裝優質特色行程，提供民眾深度旅遊服務。 善用社會資源，結合民間力量，運用志工、社區巡守隊及三大觀光圈業者，辦理講習或培訓，降低政府人力成本。 透過結合鄰近機關、學校或其他公部門整合服務、資源共享，提升服務品質。 經常與在地公私法人團體聯合舉辦各類觀光、休閒活動。 	<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>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> 務實解決觀光服務問題及缺口。 整合公、私部門服務資源，提供多元服務。 	<p>企劃科</p> <p>各科室、各管理站</p> <p>企劃科、管理科、遊憩科</p> <p>各科室、各管理站</p> <p>管理科、遊憩科、各管理站</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><u>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。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 透過 KPI 等數據定期檢視、評估各項重要案件之投入與產出效益。 配合行銷活動之遊客滿意度調查，瞭解執行成效作為施政參據。 	<p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p>	<p>促進觀光永續發展。</p>	<p>各科室、各管理站</p> <p>企劃科、管理科、遊憩科、各管理站</p>

陸、 實施步驟：

- 一、本處依據交通部觀光署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，並主動公開於機關網站。
- 二、本處各實施單位研訂執行辦法時，應邀集主辦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，以提出機關年度預定進行的重點工作。

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）函送交通部觀光署。
- 二、交通部觀光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。
- 三、為落實服務績效評估，由各科站室指派 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，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，除配合交通部觀光署因應行政院國發會及交通部至各單位實地查證外，並配合交通部觀光署考核小組實地查訪，以瞭解本處辦法推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。
- 五、每年 6 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。
- 六、本執行辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。