

## 交通部觀光署日月潭國家風景區管理處提升服務品質執行辦法

壹、計畫依據：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「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：日月潭國家風景區管理處(以下簡稱本處)各科室站及遊客中心。

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。	1. 為使各項作業能於期限內完成，本處建立各項經營管理業務標準作業流程(SOP)。 2. 持續維運設施巡查系統，開放承包廠商及監造單位線上填報及審核作業，提升修繕與經費運用等管理工作效率。 3. 簡化地區觀光業者及民間團體單位申請放置文宣品表件及流程，並縮短民眾申辦時間。	每年12月	1. 提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。 2. 滿足民眾需求，提升行政服務品質及效率。
(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。	1. 於本處網站公布轄內遊憩設施及公共服務設施之開放(含修繕)情形，並定期更新相關資訊，便利遊客瀏覽、查詢使用。 2. 提供網站線上申請服務之流程查詢功能，使民眾了解申請案件辦理進度。 3. 於本處觀光旅遊網設置檔案應用申請專區並提供下載檔案複製收費標準表、檔案應用申請書、檔案應用申請委任書等。另於觀光旅遊網及行政資訊網分別設置友善空間及設施滿意度調查、旅遊安全宣導專區等。	每年12月	1. 提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。 2. 全面簡化民眾申辦流程，提升服務品質與行政效率。
(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。	1. 定時辦理服務人員接待禮儀及解說服務技巧、專業知能培訓課程。 2. 依轄區分布範圍設置向山、車埕、伊達邵、埔里4處遊客中心，提供全年無休之旅遊諮詢及導覽解說服務。 3. 於向山自行車道、集集支線車站及列車廂內等兩區域，採用行動旅服(走動式服務)，以增加與遊客接觸率，並視需求而提供各類加值式旅遊服務措施(如協助拍合照)。 4. 提供各項線上申辦服務，包括：勇闖日月潭認證申請、水域遊憩活動申請、街頭藝人表演首次申請、設施報修通報、摺頁索取申	每年12月	1. 提高服務人員的接待禮儀與解說能力。 2. 提高網站使用的便利性，提升服務品質。

	<p>請、文宣出版品放置申請、團體預約多媒體影片、日月潭預約環境教育課程預約或團體導覽解說預約等項。</p> <p>5. 培育專門外語人員(如志工、行政助理、產學合作學生)提供外籍遊客相關外語旅遊諮詢及導覽解說服務，藉以提升大日月潭旅遊服務品質。</p>		
(四)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	<p>1. 因應推動新南向觀光政策，與在地觀光協會共同辦理新南向進階訓練課程，並提供國際友善之旅遊服務。</p> <p>2. 結合社區發展協會，推動部落產業觀光及生態旅遊，並強化日月潭區內原住民文化保存及特色產業發展。</p> <p>3. 培植部落具潛力發展之特色商家，加以進行特色產業輔導及部落品牌認證工作。</p> <p>4. 整合部落觀光資源，發展具有部落特色之觀光體驗遊程(如馬告香氛DIY、生態賞螢)。</p> <p>5. 針對轄區不同族群之多元旅遊需求(如穆斯林、身心障礙者、銀髮族等)，提供專屬的友善貼心服務。</p> <p>6. 於伊達邵遊客中心設置觀光地區急診醫療站，主動營造熱門景點的友善旅遊環境。</p> <p>7. 於向山及伊達邵等兩處遊客中心設置循環杯租借站，落實日月潭永續旅遊及觀光發展。</p>	每年12月	<p>1. 提供民眾友善及優質服務。</p> <p>2. 提升部落對外知名度，吸引國內外觀光客到訪，增加部落觀光產業產值，進一步促進部落青年回流，增加原住民及農民就業機會。</p>
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。	<p>1. 辦理各項軟硬體規劃建設時，透過規劃簡報會議、座談會、部落會議或共管會議等平台，與相關機關、村里長、協會及民眾等進行意見溝通，並不定期辦理地方訪談，適時地交換意見。</p> <p>2. 持續與埔里、魚池、伊達邵及車埕地區機關、學校等團體，推動辦理清淨家園、家園營造或環境教育、生態賞螢活動、生命關懷等社會公益性工作，以提升在地居民參與、共同維護環境。</p>	每年12月	<p>1. 建立多元溝通平台即時回應。</p> <p>2. 有效溝通，並促進雙向交流。</p> <p>3. 讓民眾瞭解並支持觀光施政措施。</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>1. 於官網設置「首長信箱」，讓民眾反映意見，並由本處專人回應及提供回應後滿意度反映機制，以作為調整之參考。</p> <p>2. 各服務據點遊客中心或官網「首長信箱」於接受民眾或在地業者意見反映後，以電話或E-mail回復辦理情況。</p> <p>3. 設置「再發現。動感日月潭！」臉書粉絲頁及IG 粉絲專頁，蒐集轄區遊客喜好及關注議題，藉以瞭解及收集相關建議事項，並作為本處為民服務措施之缺失檢討及精進參考。</p>	每年12月	<p>1. 建置多元意見反映管道，反映資訊即時回復，有效處理民眾抱怨等各項意見。</p> <p>2. 有效處理民眾意見，並適時檢討改善。</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>1.針對本處各委外經營據點，要求廠商定期辦理滿意度調查，以作為經營管理績效之評估依據。 2.善用遊客中心，定期辦理遊客滿意度調查及統計分析，以了解遊客需求提供更完善的服務。 3.於重大活動結束後，舉辦線上活動滿意度調查及統計分析，並作為後續辦理及改進之參據。</p>	<p>每年12月</p>	<p>1.多面向瞭解遊客意見，作為改善之參考。 2.改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。</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>1.於官網設置「首長信箱」，積極處理遊客建議事項，並作為後續辦理及缺失改進之參據。 2.於本處官網及臉書粉絲頁等社群行銷管道提供旅遊諮詢服務，讓民眾可隨時諮詢及提問，並能即時回復及解決遊客問題。 3.藉由民眾意見反映及輿情報導進行資料建檔，加以進行檢討改善及回應民眾問題。 4.主動參與部落會議，適時瞭解部落相關意見。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>1.建置多元暢通交流管道，方便民眾提供建言，並可即時溝通回應，迅速解決問題或改進缺失。 2.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>(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>1.定期強化第一線服務人員對於管理處業務的瞭解程度及相關教育訓練，藉以提升單一窗口服務品質，提供民眾旅遊諮詢及洽公便利性。 2.管理處服務窗口採面對面，隨到隨辦式服務(如檔案閱覽及應用申請、場地及設施借用申請)。 3.簡化及便利民眾相關申請作業所需準備資料，讓遊客自行選擇包含電話、傳真、E-mail或網路線上等多元申辦方式。</p>	<p>每年12月</p>	<p>1.提升行政效率，便民利民。 2.提升整體服務品質，有效縮短民眾的申請等候時間。</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>依轄管業務屬性，持續辦理網路線上申辦案件(如街頭藝人展演新申請、場地及設施借用申請、水域遊憩活動申請、文宣品索取及放置申請、團體欣賞多媒體影片預約申請等)。</p>	<p>每年12月</p>	<p>提供明確、便利而安全的線上申辦服務。</p>
<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>1.本處官網主動介接相關機關公用資訊系統網站，落實旅遊資訊分享及重大訊息即時交流等為民服務政策及工作目標。 2.主動整合地方資源，與車埕派出所及伊達邵派出所合作，共同成立熱門景點夜間遊客服務中心，延長遊客服務時間，提升旅遊服務品質及遊客滿意度。</p>	<p>每年12月</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>

<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，主動與民間資源及在地觀光業者合作發展，提供完善旅遊諮詢與資訊服務，如借問站、地方創生發展在地旅遊特色、電動車(船)充電站等。</p>	<p>每年12月</p>	<p>提升服務品質與行政效率。</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>1.持續推動通用旅遊環境設計原則，並定期檢討及改善各熱門景點相關遊憩服務設施。 2.於轄區各熱門景點設置四種語言指示牌(如中、英、日、韓)，遊憩服務設施考量通用化環境設計原則，並提供友善旅遊服務措施，包含銀髮族、身心障礙者、外國遊客及穆斯林等多元化客群。 3.因應特殊客群之不同旅遊需求，主動提供日月潭無障礙旅遊相關資訊。 4.向山及車埕等兩處遊客中心設置穆斯林祈禱室及向山婚紗攝影準備室，同時於轄管各遊客中心設置哺(集)乳室、婦幼優先停車格等友善服務設施。</p>	<p>每年12月</p>	<p>打造關懷及友善旅遊環境。</p>
<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>1.建置台灣好行及台灣觀巴各路線，以提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。 2.提供行動旅服與借問站，延伸服務據點。</p>	<p>每年12月</p>	<p>創新推行便利、經濟、智慧而多元化的旅遊服務，提升整體觀光服務品質。</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>1.為提供遊客更加優質及便利之服務，規劃日月潭行動旅服路線2條，包含「向山自行車道」、「集集支線」等路線，除提供行動服務及借問站wifi熱點分享服務便利遊客旅遊資訊取得外，並協助巡視轄區設施以維護遊客旅遊安全、提供遊客即時相關活動訊息、結合本處相關活動及體驗旅遊相關發文數篇於臉書粉絲團，以吸引遊客參與體驗遊程。 2.除建立官網多語言網頁外，更建置特色產業、原民部落、永續旅遊等供各客群查詢。 3.協助部落引進GOOGLE地圖內商家之導覽及旅遊服務資訊。 4.建置臉書及IG粉絲頁等社群網站，即時發布日月潭重大活動資訊、旅遊訊息等，藉由網路互動交流機制，提供民眾各項旅遊服務訊息。</p>	<p>每年12月</p>	<p>1.提供多元服務管道，關懷各類客群需求。 2.減少紙本使用，讓遊客查詢資料上更便利及省時。</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</p>	<p>1.各項規劃案成果報告，於年度完成結束後，主動將成果公布於本處行政資訊網站，便於民眾隨時查詢及瞭解。 2.於本處網站公布轄管遊憩服務設施及公共</p>	<p>每年12月</p>	<p>提供便民利民、網路不打烊服務。</p>

<p>創新應用。</p>	<p>服務設施之開放（含修繕封閉期間）情形，並定期更新相關資訊，俾利遊客即時瀏覽、查詢。</p> <p>3.本處各項行政措施、連假交通疏運、大型活動期間及相關公告事項等，除發布相關新聞稿外，並於官網及臉書粉絲頁即時揭示相關旅遊服務訊息。</p> <p>4.指定專人定時檢查官網及臉書粉絲頁所發布內容、重要公告的時間性及各項活動訊息。</p> <p>5.於本處行政資訊網政府資訊公開項目設置檔案應用專區，提民眾有關檔案應用申請表單下載服務。</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>1.本處管理措施會先進行預告，讓地方人士反映意見後，再正式公告實施。</p> <p>2.本處轄區重大工程規劃設計階段，均事先邀請部落人士討論，或指派業務單位主管至部落會議中當場說明，期以強化部落溝通，落實原住民地區資源共管機制。</p>	<p>每年12月</p>	<p>多元溝通管道，各項施政符合民意。</p>
<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>1.由本處輔導成立「日月潭觀光導覽暨交流協會」，並協助培訓協會成員舉辦教育訓練課程提升解說服務品質，進而承攬潭區一般團體接待業務，有效節省本處團體導覽解說費用及人力支出及安排導覽解說之行政作業。</p> <p>2.由本處輔導成立「日月潭街頭藝人協會」整合於日月潭地區街頭藝人及展演團體，辦理相關場地展演序號之公開抽籤，並依序號辦理各場地展演次序之公告，減省展演排班之行政作業。</p> <p>3.提供業者多元功能的行銷平台，並設置多樣功能與貼心服務，推動創新服務。</p>	<p>每年12月</p>	<p>1.有效分擔本處一般團體接待，減少經費及人力支出，落實使用者付費精神。</p> <p>2.有效提升網路服務及簡化作業流程，並解決街頭藝人展演需求及維護熱門景點的旅遊秩序。</p> <p>3.強化服務機制整合，且不囿於刻板服務時間及擴大服務地點。</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>1.以新南向政策、體驗旅遊、生態旅遊及穆斯林旅遊推廣等前瞻性重大觀光政策為標的，規劃發展相關配套措施及旅遊服務，以達前瞻服務目標。</p> <p>2.主動輔導日月潭周邊交通旅遊服務業者採用低碳、無空氣汙染之電動船等綠色交通運具。</p> <p>3.持續輔導旅行社業者，整合日月潭周邊觀光遊憩資源、大眾交通運具及周邊特色產業商家，發行優惠價格旅遊套票，並結合本處節慶活動行銷宣傳。</p>	<p>每年12月</p>	<p>1.提升日月潭整體觀光服務品質，並提供多元化體驗活動。</p> <p>2.提昇民眾環境保護意識及增加使用低碳旅遊運具人次。</p> <p>3.改善日月潭穆斯林旅遊接待環境。</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>持續檢討法規調整、資通訊技術應用及簡化流程，擴大本處觀光服務措施的運作彈性。</p>	<p>每年12月</p>	<p>強化並彈性服務機制。</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>1.結合社區發展協會(如南投縣丹大部落生台旅遊協會、南投縣魚池鄉邵族文化發展協會)，推動部落產業觀光及生態旅遊，強化日月潭區內原住民文化及特色產業發展。 2.與林業及自然保育署南投分署合作輔導南投縣信義鄉相關社區發展協會團體及原住民部落，共同推動濁水溪布農部落產業觀光及生態旅遊，強化日月潭區內原住民文化保存及觀光產業發展。 3.公共設施委外經營部分包含與南投縣政府合作推動中興停車場及與魚池鄉公所合作推動朝霧停車場等委外收費政策，落實使用者付費、增加政府收益、減輕公共服務設施維管成本負擔，並增進遊客停車空間、交通運輸、消費及遊憩等整體服務品質。 4.與車埕派出所及伊達邵派出所合作，成立夜間遊客服務中心，善用地方資源，延長遊客服務時間，提升日月潭旅遊服務品質及遊客滿意度。 5.日月潭觀光圈以聯盟組織營運，跨域整合各產業公協會，對於空間區域劃分、組織運作、品牌打造、主題商品研發等持續進化。</p>	<p>每年12月</p>	<p>1.整合公私部門服務資源，提供多元服務。 2.促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。 3.達成觀光圈跨域合作、精準行銷及品質改善，解決服務問題。</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>1.透過行動旅服及遊客中心服務過程，辦理遊客滿意度調查，瞭解遊客對轄內設施之滿意情形，作為改善之參考。 2.持續評估重要專案投入及產出效益，檢討精進相關作為，以作為觀光發展方針。</p>	<p>每年12月</p>	<p>促進觀光永續發展。</p>

陸、執行步驟：

一、擬定本辦法之推動做法，作為落實提升服務品質執行辦法之參考依據。

二、成立專責單位：由本處各單位主管組成「為民服務工作推動小組」，並由企劃科人員擔任幕僚行政工作，不定期召開研討會議，檢討現行各項服務品質作為、提出改善作法並追蹤列管。

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，彙整年度執行為民服務工作成果函報交通部觀光署。

二、為落實服務績效評估，本處成立提升服務品質工作小組，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。

三、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科室站計畫推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。。