

交通部觀光署馬祖國家風景區管理處

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」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 號函修訂之「交通部觀光署提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、目標：

- 一、資訊透明化，提供友善服務，確保民眾知的權利。
- 二、建立透明互信的網路環境，帶動創新的加值服務。
- 三、整合相關服務功能，統合運用資源開發創新措施，提升服務品質。

參、推動期程：

配合行政院「政府服務躍升方案」推動，並得視整體執行辦法執行情形，隨時滾動檢討修正。

肆、實施對象：馬祖國家風景區管理處（以下簡稱本處）各科室站及遊客中心。

- 一、東引遊客中心
- 二、北竿遊客中心
- 三、南竿遊客中心
- 四、莒光遊客中心
- 五、遊憩科
- 六、企劃科
- 七、管理科
- 八、工務科
- 九、秘書室

伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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。</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>(一)與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依服務屬性訂有相關標準作業流程，於每年旅遊服務考核、為民服務考核、內稽、經營管理考核作業及處務會報中做滾動式檢討。 2. 官網行政資訊網闢建「服務項目及申辦業務流程標準作業流程表」提供相關作業流程說明及網路表單下載。 <p>(二)建置網路申辦與查詢機制，提供民眾參考。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本處網站公布轄內遊憩設施及公共服務設施之暫停與開放(含施工與修繕)情形，並定期更新相關資訊，俾利遊客瀏覽、查詢。 2. 依現場、網路、電話、公文、郵件、通訊及社交軟體等多元查詢管道，提供案件處理進度資訊，以了解申請案件進度。 3. 意見信箱可透過意見填報進度查詢系統，查詢案件處理進度。 4. 於本處行政資訊網政府資訊公開項目，設置檔案應用專區，提供相關申請表單下載，爾後本處行政資訊網亦提供檔案應用線上申請功能。 <p>(三)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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 行政教育訓練及相關專業講座、課程安排，編撰常見問答，配合電話禮貌測試同仁專業度。 2. 服務台專業服務訓練，並依「i-center 旅遊服務體系整體服務品質」計畫，不定期自主現地考核。 3. 新進志工有職前訓練、服勤實習、主題解說訓練課程，編修志工服務手冊，透過服勤要點進 	<p>經常辦理，並滾動修正</p> <p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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與效率。 <p>申辦流程簡化，提升服務品質與效率。</p> <p>提升服務水準，便民利民。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>行考核。</p> <p>4. 設置南竿、北竿、莒光、東引 4 個遊客中心，具代表性之設施有全年無休之旅遊諮詢及解說導覽服務、穆斯林友善環境、哺集乳室並每日提供定時 3D 影片播放服務，亦提供團體預約機制。此外，於南竿機場設置旅遊服務中心提供中、英、日語解說導覽服務，讓中外旅客抵達機場即可快速取得旅遊資訊，無後顧之憂並推動本處臉書打卡、按讚送特色小禮活動，深受遊客喜愛。</p> <p>(四)鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。</p> <p>1. 建立馬管處新聞聯絡 Line 群組平台，即時提供各項施政措施及活動資訊，發布新聞稿。</p> <p>2. 轄內牌示皆有中、英、日、韓四語版本，官網及社群網站上亦以中、英、日三語行銷。</p> <p>3. 結合當地特色飲食及「酒」文化，開發創意馬祖伴手禮及風味料理。</p> <p>4. 設施活化，全面提升旅遊品質： (1) 地質公園搭配環境教育，旅遊不忘增長知識。 (2) 活化坑道與據點，延續成功更創新品牌。 (3) 莒光遊憩景點設施改善，提升旅遊品質。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>提供民眾優質服務。</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> <p>(二)善用各類意見 調查工具與機制，蒐 集民眾對</p>	<p>(一)於網頁設置「意見信箱」建言管道及滿意度調查機制，並不定期辦理相關座談會，廣納產官學界建言。</p> <p>1. 透過地方座談等方式，聽取在地民眾真實需求，並以工作坊方式共同參與規劃。</p> <p>2. 擴大網路參與機制，透過社群平台，廣納各方意見。</p> <p>3. 民眾可透過紙本或網路反映意見，均有專人處理並即時回覆。</p> <p>4. 持續利用 LED 字幕機宣導相關活動訊息及政策宣導事項。</p> <p>(二)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. 因應大數據時代來臨，持續盤點所轄觀光及統</p>	<p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p>	<p>1. 建立多元溝通平台，即時回應。</p> <p>2. 有效處理民眾意見，檢討改善。</p> <p>3. 讓民眾瞭解並支持觀光施政措施</p> <p>改善既有服務措施，提升民眾服務</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>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>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>計資料，為未來服務方向調整之參考。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 網站民眾意見信箱專人回應，並提供回應後滿意度反應機制，作為調整之參考。 3. 建立專業的滿意度調查機制，從不同面向收集民意，持續檢討及精進。 4. 於本處官方網站設置討論區，提供網友自由發言即提問空間，並即時回復。 5. 設置「馬祖愛趴 GO」臉書 (facebook) 及 Instagram 粉絲專頁，供遊客留言或提問，並建立即時回覆機制。 <p>(三)辦理滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與趨勢民意調查股份有限公司合作，建立更專業全面的滿意度調查。涵括遊客行為意向、遊客旅遊滿意度、活動滿意度、遊客(已到訪、潛在)對於馬祖地區目的地意向及施政滿意度等調查並持續改進。 2. 針對回收的統計數據與意見，分析每一項參數發生背後的動機，如實檢討並改善。 3. 除以傳統方式填寫表單進行調查外，運用官網和臉書，瞭解民眾對服務的評價。 4. 辦理志工平時考核督導改善。 5. 於提供行動旅遊服務時，不定期辦理行動旅服滿意度調查表，以供日後辦理即改善之參考。 <p>(四)設置「意見信箱」，傾聽民眾意見，提供民眾直接溝通管道並即時回應。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於官網設置「意見信箱」，並優化回覆 SOP，針對案件性質管制會赴時效。 2. 民眾可透過紙本或網路反映意見，均有專人處理並即時回復。 3. 人民陳情及建議案件，分案列管辦理，追蹤檢討後，納入施政興革項目確實辦理。 	<p>每年 12 月</p> <p>經常辦理</p>	<p>滿意度。</p> <p>瞭解馬祖地區海、空運現況及實際需求之差異並建立旅客量預測模式，提升旅遊服務品質。</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</p>	<p>(一)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. 加強服務人員業務知能講習，提供民眾洽公便利性，各管理站、資訊站均以單一窗口整合服務方式，由專人辦理，提供最便捷的服務流程。 2. 處本部增設業務服務單一窗口，綜整相關業務 	<p>經常辦理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>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>(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>(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>申辦案件。</p> <p>3. 民眾資料簡化,以電話、傳真或 E-mail 方式申辦。</p> <p>(二)設置線上申辦及跨平台通用服務機制。</p> <p>1. 因應手機使用者比率上升,各項線上申辦服務採跨平台通用設計。如「全民巡查系統」、「多功能表單報名系統」等。</p> <p>2. 優化各項線上報名預約系統,透過 e 化課程、活動、預約等各項報名服務,減少資源與時間的浪費。</p> <p>(三)</p> <p>1. 本處觀光入口網站蒐集各地旅遊資訊。</p> <p>2. 管理處網站建置轄區資訊整合平台。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 於南竿機場設立 i-center 旅遊服務中心,並持續推動借問站建置服務。</p> <p>(四)推動跨機關整合服務,資源共用共享,創新便民。</p> <p>1. 維護網站資訊之正確有效性:指定專人定時檢查網站內容、超連結均正確有效,各項報表資料均為最新版本,無過期資料。</p> <p>2. 適時發布快訊及新聞稿:本處各項行政措施、活動及公告事項,均同步登錄於網站快訊。</p> <p>3. 整合大眾運輸資訊建立查詢網頁,便利遊客規劃行程。</p> <p>4. 本處周邊活動及公告事項,除同步更新網站訊息外,亦於遊客中心同步公告相關資訊,並告知執勤人員及志工。</p> <p>5. 「體驗式行銷」架設實境、虛擬實境及 Fun 飛馬祖 App,引領旅客伴隨虛擬體驗,看見馬祖不同的風貌故事,打造承載地方魅力的戰史及增加觀光效益。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>眾等候時間。</p> <p>提供明確、便利而安全的線上申辦的便民服務措施。</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>提升服務品質與效率。</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</p>	<p>(一)推動銀髮族及無障礙旅遊。</p> <p>1. 依老舊建物及設施之狀況不同,進行改善。</p> <p>2. 成立通用小組,導入「通用」設計理念,以其</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>打造關懷及友善旅遊環境。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>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，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>涵括「無障礙」步道及遊憩景點設施(例如:南竿牛峰境步道，雲台山、大砲連、大坵島殘障廁所)並以迷彩設計妝點，建構不讓人注意到的無障礙空間。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 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。 4. 於重點區域設置四語言指示牌(中、英、日、韓)，設施提供多元服務，包含銀髮族、無障礙服務或穆斯林等。 <p>(二) 配合協助縣政府推行台灣好行友善交通便捷服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 連江縣公車處推出台灣好行@馬祖線，分別為南竿-媽祖巨神像線、北竿-戰爭和平公園線、莒光-東犬燈塔線、東引-國之北疆線，路線串連各島港口及在地熱門景點，搭配隨車導覽人員解說，本處於機場旅遊服務中心及各島遊客中心擺放台灣好行@馬祖線摺頁及協助旅客諮詢及代訂服務，貼心又便民。 2. 為便利旅客以單車漫遊方式在馬祖卡踏，在南竿、北竿、莒光遊客中心提供單車租借，朝「馬祖旅遊最低碳」的理想前進。 3. 因馬祖地區遊客逐年增加，配合船班抵馬時間及未設有旅遊服務諮詢處提供行動諮詢服務，範圍涵蓋碼頭附近區域及涵蓋南竿溪邊主要景點區域，擴大服務至馬祖旅遊旅客，以期待來友善旅遊環境。 4. 運用機動交通工具，提供行動旅遊服務，擴展旅遊服務範圍。 	<p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 逐年擴大路網，提供多元服務並可結合部會資源共同行銷。 2. 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>(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>(三) 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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全新推出中、英、日、韓多語言版國際宣傳影片，透過旅人角度，呈現不同於以往的馬祖戰地風情及藍眼淚奇幻美景。 2. 拍攝一系列針對在地產業製作的影片，發行中、英日、三種語言，於遊客中心和線上平台皆可收看。 	<p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供多元服務管道，關懷多元族群需求。 2. 減少紙本使用，讓遊

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 在社群平台上持續推出日常風格影片，深度探索縱谷每個角落的故事。 4. 結合在地媒體、村落廣播等方式，將訊息傳播至數位網路無法到達的每個角落。 5. 除提供 wifi 熱點分享服務便利遊客旅遊資訊取得外，並協助巡視下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偏於粉絲團，吸引遊客餐與體驗遊程。 		客查詢資料上更便利。
<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>(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策</p>	<p>(一) 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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於行政資訊網設置政府資訊公開專區，將施政計畫、業務統計、預算等公開民眾閱覽，並提供標準作業流程等資訊及多元案件查詢管道。 2. 各項規劃案成果，於年度完成結案後，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。 3. 提供相關政府最新政令宣導於官方網站供民眾參考連結。(例如:交通部網站) 4. 配合觀光署政府資料開放諮詢小組，持續盤點提供所轄觀光、統計、轄區特色等資料，方便民眾業者加值使用。 5. 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，俾利客瀏覽、查詢。 6. 本處各項行政設施、活動及相關公告等，除發布相關新聞稿外，並於網頁揭示相關訊息。 7. 建置臉書(Facebook)及 Instagram 社群網站，及時將相關活動資訊旅遊訊息等主動發表藉由主動之互動交流提供民眾各項服務訊息。 8. 於本處行政資訊網政府資訊公開項目設置本處檔案應用專區，提供檔案應用申請下載。 <p>(二) 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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過公聽會、說明會、地方座談等方式，聽取在地民眾的真實需求及專業評估意見，並邀請 	<p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p>	<p>提供便民利民、網路不打烊服務。</p> <p>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
<p>制定，強化政策溝通及對話交流。</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>在地社區部落、居民業者、協會團體等，以工作坊方式共同參與規劃。</p> <p>2. 持續與南竿、北竿、莒光、東引地區機關、學校、社協等團體，推動辦理淨灘、家園營造或植樹等公益性活動地區。</p> <p>3. 經營多種社群平台，提供民眾便利的交流溝通管道。</p> <p>4. 運用解說志工宣導國家風景區環境教育理念。</p> <p>(三)持續針對民眾需求檢討改善內部作業，提供創意、優質服務。</p> <p>1. 透過處務會報、主管會報定期檢討並推動內部作業簡化。</p> <p>2. 依業務性質按季辦理同仁交流，相互檢視办理流程。以公開分享方式，精進同性質業務處理模式，採用定型稿並提供文案例稿。</p> <p>3. 透過 e-mail 或通訊軟體於第一時間機動有效率的連絡業務；善用視訊會議、系統問卷調查等方式提升服務效能。</p> <p>4. 結合出租據點、公共設施認養或景點周邊商家服務，推動借問站，並主動定期提供各式文宣品，便利遊客取得最新活動或旅遊資訊。</p>	經常辦理	強化服務機制整合，提供加值服務。
<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>(一)掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。</p> <p>1. 利用各種統計資料及社群媒體數據，瞭解並分析旅客動向，主動發現問題，預先規劃。</p> <p>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。</p> <p>3. 善用各島觀光遊憩資源，結合在地農特產品或具知名度之美食，規劃並設計體驗遊程。</p> <p>(二)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。</p> <p>1. 透過內控持續滾動檢討作業流程。</p> <p>2. 建置全民巡查系統，立即接受與回覆遊客反應，共同管養大小不同景點。</p> <p>3. 巡查人員每天按固定路線檢視轄區設施，透過空間資訊系統拍照上傳、及時報修。</p> <p>4. 以社群網站提供旅遊諮詢、景點懶人包及遊程路線安排等即時便利的服務。</p> <p>5. 將以跨域合作方式，由學界進行技術研發，我</p>	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p>	<p>提升整體觀光服務品質，並提供多元化體驗活動。</p> <p>擴大機關服務措施的彈性。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>們提供實驗場域，讓遊客能以最新 AR、VR 科技體驗不同的旅遊面向。</p> <p>6. 持續針對民眾需求檢討改進，提供創意、優質旅遊服務。</p> <p>7. 持續檢討簡化流程，擴大觀光服務措施的運用彈性。</p> <p>(三)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。</p> <p>1. 與地方機關共同辦理活動，除行銷本處外，亦推廣並提升地方觀光及相關產業收益。</p> <p>2. 本處與地方政府環保局合作維護環境，並與在地學校機關團體及社區發展協會共同組織環保尖兵，定期辦理淨灘活動並鼓勵名眾參加，用行動來守護大海，建立馬祖永續環境。</p> <p>3. 持續與在地學術單位產學合作資源，由在地及台灣志工伙伴提供不同的旅遊諮詢樣式。</p> <p>4. 跨部會推動地質生態遊程，由地質公園協會代訓地質解說員，輔導社區參與及參與地質公園網絡會議等，由本處協助地質活動行銷宣傳，邀請民眾參與加深民眾對馬祖地質公園印象；另外，與台灣暗空協會合作推動大坵島國際暗空公園認證，舉辦星空攝影培力工作坊及星空主題照片徵選，並與旅遊業者規劃 3 套串聯四鄉五島之星空遊程，更邀請鄉公所共同辦理暗空主題性觀星活動，藉此推動工作，以星空結合馬祖既有的戰地景觀和藍眼淚熱潮，創造出國際級最具獨特的暗空環境。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>1. 務實解決觀光服務問題及缺口。</p> <p>2. 整合公私部門資源，提供多元服務。</p> <p>3. 促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。</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>(四)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>1. 運用景區平台數據分析應用架構及馬祖地區目的地意象與遊客行為意向調查暨遊客人數推估，藉以掌握提高服務品質及遊客滿意度，提出產品策略與定位，並持續追蹤評估。</p> <p>2. 運用人流管理系統建置計畫及 Wi-Fi 無線基地台佈建規劃，瞭解觀光客群人數、人流、行為統計及移動軌跡，俾利掌握人潮動向，維持良好旅遊質量，提升景區服務品質。</p> <p>3. 透過行動旅遊服務及遊客中心，辦理遊客滿意度調查，瞭解遊客對轄內園區相關設施之滿意情形，作為改善之參考。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>促進觀光永續發展。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	4. 持續評估重要專案投入及產出效益(例如:電子商務系統建置),檢討精進相關作為,以其觀光永續發展。		

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服務品質執行辦法，內容敘明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法並應具實務性、方法性，並執行辦法並主動公開於本處網站。
- 二、 邀集主管及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，以提出預定進行的重點工作。

柒、績效評估：

- 一、 本處依規定配合於每年 10 月 31 日前依「政府服務獎」參獎申請書格式，彙總執行年度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、 為落實服務績效評估，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，本處得成立考核小組實地查訪個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。