

附表 1

交通部觀光署為民服務不定期考核項目及評分表

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
個別評核構面— 基礎服務 (200分)	服務一致及 正確	<p>建立業務標準作業流程及處理時限，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>評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述3項外，可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。 	97	
	服務友善	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，並注重服務	96	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度： <ol style="list-style-type: none"> (1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 (2) 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連 		

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。</p> <p>(3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>5. 除上述 4 項外，可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。</p>		
<p>個別評核構面—</p> <p>服務遞送</p> <p>(300 分)</p>	<p>服務便捷</p>	<p>瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下：</p> <p>1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。</p> <p>3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申</p>	<p>94</p>	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>		
	服務可近性	<p>關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下：</p> <p>1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>	92	
	服務成長及優化	<p>依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。評核重點為機關在不同發展</p>	94	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 突破成長:機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。 2. 優質服務:機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。 		
個別評核構面— 服務量能 (200分)	內部作業簡 化	<p>簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。</p>	93	
	服務精進機 制	<p>深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。</p>	92	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
個別評核構面— 服務評價 (200分)	服務滿意情形	<p>善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下：</p> <p>1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。</p> <p>2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。</p>	98	
	意見回應處理情形	<p>除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。</p>	92	

構面(配分)	評核重點	評分	備註
整體評核構面—	1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方	95	

<p style="text-align: center;">開放創新 (100分)</p>	<p>式，請依實際運用情形評分。</p> <p>2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。</p> <p>3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。</p>		
--	--	--	--

評分說明：

各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函訂定之「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。

附表 2 交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處
112 年度 7 月至 9 月為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關 (構)或單位名 稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		基礎流程 (200 分)	服務遞送 (300 分)	服務量能 (200 分)	服務評價 (200 分)	開放創新 (100 分)		
	交通部觀光署西 拉雅國家風景區 管理處	193	280	185	190	95	943	112 年 10 月

考核結果處理情形：於 112 年 10 月 0 日簽請核定。

附表 3 交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處

112 年度 7 月至 9 月為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
	交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處	<p>企劃面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理「112 年度西拉雅國家風景區觀光產業培力計畫案」：辦理「112 年度西拉雅國家風景區觀光產業培力計畫案」：於 8 月底前完成遊程設計三式、兩組遊程執行及媒體宣傳行銷，並於 112 年 8 月 29 日檢送成果報告書。 2. 辦理「112 年西拉雅部落文化策展暨行銷推廣案」：112 年 3 月簽訂契約，112 年 9 月第 2 期成果繳交，餘履約事項刻正辦理中。 3. 辦理「112 年西拉雅國家風景區滿意度調查案」：為了解西拉雅國家風景區整體服務品質及處內相關活動推廣普及度，本案已於 112 年 7 月 12 日訂定契約即起生效，預計於 11 月底完成問卷調查。
		<p>工程面</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理「南化公共服務設施改善二期工程」案，於112年4月14日竣工，驗收中。 2. 辦理「梅嶺周邊服務設施改善工程」案，於112年2月3日開工，施工中。 3. 辦理「官田行政中心綜合管理空間建築工程」案，於112年3月15日開工，施工中。 4. 辦理「菱波官田自行車道周邊設施優化工程」案，於112年9月5日驗收，開放中。 5. 辦理「南化公共服務設施改善三期工程」案，於112年7月3日開工，施工中。 6. 辦理「關子嶺服務設施及意象改善工程」案，於112年8月28日開工，施工中。
		<p>管理面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 環境教育：

		<p>(1) 112年7月至9月間執行2場環境教育課程，共81人參加。</p> <p>(2) 112年7月15日至8月13日每周六、日辦理蝴蝶遊樂園活動，共計9場(7/29因颱風暫停1次)，約3078人參與。</p> <p>(3) 112年9月14日邀請中華民國有機生活環境教育推廣協會辦理環境教育講座—「低碳飲食與健康生活」，共23人參加。</p> <p>2. 產業輔導：</p> <p>(1) 2022西拉雅繽紛藝境旅遊線整體規劃暨產業培力案：完成國際行銷宣傳影片及短片拍攝，並於112年9月28日至東山休息站辦理全案成果發表會。</p> <p>(2) 2022西拉雅官田周邊旅遊線整體規劃暨產業培力案：完成行銷宣傳影片及標竿業者品牌行銷故事短片，並於112年10月6日至東山休息站辦理全案成果發表會。</p> <p>3. 場地租借：</p> <p>(1) 臺南市政府勞工局於112年7月2日上午5時30分至10時30分借用官田遊客中心二樓平台辦理「職安百分百、平安跟著來」官田健走活動。</p> <p>(2) 嘉義市諸羅山長跑協會於112年8月6日上午5時30分至10時10分假中埔遊客中心戶外場域辦理「諸羅山長跑協會十周年長跑活動」。</p>
--	--	---

(3)臺南市白河區公所於112年8月12日8時至17時借用白河區關子嶺新月園前方停車場辦理「112年白河區節能減碳疾病防治活動暨藕嗨啲~早安市集」活動。

(4)臺南市政府文化局於112年9月28日至10月1日借用八田與一紀念園區戶外場地辦理「2023臺南國際音樂節：這天八田很爵士」音樂會。

4. 旅遊設施安全：

(1)112年西拉雅國家風景區旅遊安全宣導委託服務案：112年7月5日辦理本處戶外急救及CPR+AED救護訓練課程；7月11日至虎頭埤水庫辦理112年水域安全訓練。

(2)配合交通部觀光署執行本處112年中秋節連續假期交通疏導任務，疏導期間自112年9月29日至10月1日。

(3)紅葉公園鄰側通路有崩塌損壞之情形，且擋土牆現況有傾斜狀況，於112年8月1日起辦理為期4個月擋土牆變位監測作業。

5. 設施修繕：

(1)112年7月辦理水火同源公廁戶外洗手台、緊急求救鈴及緊急照明燈汰換，及燈具修繕事宜。

(2)112年7月辦理官田戀占石地坪維護作業。

- (3)112年7月辦理紅葉公園平台水塔更換及休息區牆面刷漆作業。
- (4)112年7月辦理八田園區平台加固、天溝漏水防水措失補強及休息區木椅更新作業。
- (5)112年7月辦理處本部無障礙停車格標示牌更新作業。
- (6)112年7月辦理嶺頂公園女廁門鎖、矮燈計時器及馬桶漏水實施更換作業。
- (7)112年7月辦理李子園馬達塑膠殼破裂滲水防水補強作業。
- (8)112年7月辦理大埔旅遊資訊站排煙窗改善。
- (9)112年8月辦理關子嶺閑雲橋護木漆維護作業。
- (10)112年8月辦理關子嶺水火同源停車場花架修繕作業。
- (11)112年8月辦理官田遊客中心牆面及高柱清洗作業。
- (12)112年8月辦理嶺頂公園女廁電燈燈泡更換及停車場樹木清理作業。
- (13)112年8月辦理紅葉公園廁所電燈燈泡、液面控制器及電磁接觸損壞更換作業。
- (14)112年8月辦理各據點組改貼面更換作業。
- (15)112年8月20日起辦理八田與一紀念園區八田宅、動畫館、販賣部及涼亭護木漆維護作業，預計112年10月20日施作完成。

		<p>(16)112年9月辦理紅葉公園沉水馬達損壞實施更換作業。</p> <p>6. 轄內招租：</p> <p>(1)白河遊客中心出租案於112年7月3日開標，7月20日辦理評審會議，8月4日議約，得標廠商為山海戀股份有限公司。</p> <p>(2)官田遊客中心遊園車服務出租案於112年7月3日上網公告，9月1日開標，9月8日辦理評審會議，9月18日議約，得標廠商為山海戀股份有限公司。</p>
		<p>1. 遊憩活動：</p> <p>(1.1) 112年西拉雅山海圳—大圳之路漫遊暨自行車活動案：於112年8月7日公告招標、8月18日辦理開標審查作業、8月23日辦理評選會議、8月28日辦理議約及決標、9月14日辦理工作計畫書審查會議。</p> <p>(1.2) 112年西拉雅夏秋季整體行銷活動案：112年7月2日於二寮觀日平臺辦理「西拉雅夏日好chill」曙光雲海音樂展演活動，7月11日辦理夏日山車祭記者會，7月21日至8月20日每周六、日及8月11日辦理「西拉雅夏日好chill」關子嶺山車祭系列活動。兩大主題活動參與人次共計5,700人次，合作業者家數計73家。</p>

(1.3) 112年西拉雅低碳運具旅遊推廣案：於112年7月26日上網公告，同年8月7日完成開標，8月8日辦理採購評審會議，8月15日決標，並於9月28日完成4場YouTube踩線作業。

(1.4) 112年大西拉雅觀光圈相關委託案：

A. 112年大西拉雅觀光圈共識發展暨創新遊程規劃執行案

a. 112年7月9日、7月16日及7月30日辦理3場1日遊程，累積參與遊客人數共計120人。

b. 112年8月11日至8月12日、9月17日至9月18日辦理2場2日遊程，累積參與遊客人數共計61人。

B. 112年大西拉雅觀光圈品牌形塑暨整合行銷案

a. 112年7月至9月安排各國際市場媒體至觀光圈踩線，如日本市場邀約片倉夫婦、安田夏樹等共3位媒體；香港市場邀約Oscar、Stephanie、Cake Yeung等8位媒體；馬來西亞市場邀約星洲日報、中國報副刊-旅遊調色盤、光明日報、TTN談談美食共4位記者媒體。

- b. 112年8月16日假臺北勺日咖啡廳舉辦「仙境西拉雅遊程發布」記者會，發表創新仙境遊程，邀集13家旅行社打造適合國內外旅客的15條遊程，更推出限量超值好禮加碼送活動。
- c. 112年8月下旬邀請國際YouTuber至觀光圈拍攝遊程宣傳影片，日本市場為「山本礼香」其9月發布2部影片，截至9月底累積觀看數逾11萬人次。
- d. 112年9月13日於黃金蕎麥探索館辦理「料理教學分享會」，邀請明星主廚楊盛堯-Max，以在地特色食材設計「仙境西拉雅-十麵埋福」創意麵食食譜，現場與30家觀光圈業者進行料理示範教學。
- e. 112年9月29日至10月2日參展「台北國際秋季旅展」，現場結合2家觀光圈旅宿業者（柳營尖山埤渡假村、歐都納山野渡假村）一同推展。

C. 「112年大西拉雅觀光圈遊程推廣案」

- a. 112年7月3日至7月17日邀請全臺旅行社參與「西拉雅仙境遊程徵選活動」，共同為大西拉雅觀光圈設計仙境主題遊程，7月25日挑選出12條特色遊程，分為8條「遊程優選獎」與4條「遊程創意獎」，8月16日遊

程發布記者會正式宣傳開賣遊程。

- b. 112年7月13日上午假柳營尖山埤渡假村舉辦「國際觀光友善接待研討會-第2場次」，邀請以「韓國、馬新」為客群的臺灣入境旅行社，專業剖析國際旅客需求及講授國際友善接待服務要領，吸引近40家業者參與課程。
- c. 112年7月13日下午假柳營尖山埤渡假村舉辦「國際觀光遊程推廣共識座談會」，邀請以「日本、韓國、港澳、馬新、泰國」為客群的入境旅行社業者與管理處、觀光圈業者進行線上座談，凝聚西拉雅國際觀光行銷能量，達成供需市場共識。
- d. 112年9月20日至9月22日邀請6名接待「日本」入境旅客的國內地接旅行社，至觀光圈體驗3天2夜遊程，並針對進行友善接待訪查，回饋各旅遊元件接待能量。

(1.5) 「西拉雅國家風景區影片拍攝暨攝影展製作案」：拍攝進行中，於7月至9月邀請大久保麻里子於八田與一紀念園區、尖山埤渡假村、趣淘漫旅、仙湖農場、嘉南高爾夫球場等景點拍攝。

(1.6)辦理 2022 臺灣好行-關子嶺線及菱波官田線整體行銷案：

6. A. 於 112 年 7 月 31 日辦理西拉雅台灣好行關子嶺線及菱波官田線記者會。

6. B. 於 8 月份辦理可免費搭乘台灣好行關子嶺線及菱波官田線，另搭乘關子嶺線還可以轉扭蛋抽住宿券。

6. C. 邀請知名 yutuber 高佬和肥仔於 112 年 9 月 23 日推廣台灣好行與低碳運具（gogoro）深入旅遊，藉由轉乘 gogoro 宣傳官田遊客中心周邊美食小吃。

(1.7)2023 西拉雅趣飛車活動規劃執行案：本案於 7 月 20 日開始募集參賽隊伍，至 9 月 22 日截止後，入選隊伍共計 45 組。

(1.8)參加旅展：

8. A. 2023 台北國際夏季旅展(7 月 14 至 7 月 17 日)。

8. B. 2023 台灣美食展(8 月 4 日至 8 月 7 日)

8.C. 2023 台北國際夏季旅展(9月28至10月2日)

(1.9)112年7月8日至8月19日辦理8批次「西拉雅2023夏令營-埔式時光旅」活動，利用假日時光帶領遊客以走讀的方式認識中埔鄉的風土民情；DIY實作形式體驗中埔鄉文化特色的內涵，共計160人次參與。

2. 旅遊服務：

- (1) 本處所轄遊客中心及資訊站，112年7月至9月底本處轄管之各遊客中心(官田、中埔、南化)及旅遊資訊站(八田與一紀念園區、嶺頂、大埔) 65,392人次，自112年1月至9月總到站遊客數總計269,984人。互動式設施正常開放，包含VR體驗、互動式導覽機及紀念章服務，並持續進行相關清潔消毒。
- (2) 112年7月至9月透過觀光資訊網站提供本處轄區觀光旅遊資訊資料及相關服務，最新消息共計65則消息，4筆意見信箱回覆。

		<p>(3) 112年7月至9月透過社群網站維運提供轄區內旅遊資訊推介、行銷活動宣傳與粉絲互動，此期間粉絲專頁累積發布50篇貼文、觸及人數871,698人，新粉專按讚數達110,482人；IG累積發布55篇貼文動態、觸及人數54,346人，累積追蹤數達54,346人。</p> <p>(4) 112年9月辦理中埔遊客中心導覽牌面更新事宜。</p> <p>3. 志工事項：</p> <p>(1) 112年7月至9月辦理教育訓練課程如下：112年8月12日辦理在職訓練之「八田與一紀念園區導覽解說課程」、112年8月18日、19日委託臺南市導遊協會辦理本處導覽解說培訓課程暨評核。</p> <p>(2) 112年9月統計目前志工人數總計116人，協助遊客中心、旅遊資訊站值勤及導覽解說等服務。</p>
--	--	--

		<p>其他</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 112年7月進行官田遊客中心紅火蟻及黑頭慌蟻防治作業，以維護遊客安全。 2. 112年7月因應防颱措施落地窗使用布膠帶，慎防玻璃窗爆裂，維護人員安全。 3. 112年7月清除園區颱風過後樹木倒塌之殘枝、扶植樹木，以確保環境整潔與遊客安全。 4. 112年8月進行外牆清洗作業，以維護遊客中心環境清潔，提供更舒適乾淨的環境。 5. 112年8月完成本處公廁評鑑等級作業，皆為特優，提供更舒適乾淨的環境。 6. 112年9月遊客中心強化玻璃破裂更換，以維護遊客安全。 7. 112年9月進行本處飲水機水質檢測與保養作業，共計13台，以確保民眾飲用水之安全。
		<p>《建議改進事項》</p> <p>無</p>