

交通部觀光署雲嘉南濱海國家風景區管理處 提升服務品質執行辦法

113年5月24日修正

壹、依據：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：交通部觀光署雲嘉南濱海國家風景區管理處（以下簡稱本處）各單位及所屬各管理站。

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>與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程。</p> <p>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。</p> <p>2、行政資訊網闢設「便民服務」專區，提供民眾申請案件作業流程說明及表單下載。</p>	<p>經常辦理，並滾動修正</p>	<p>提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。</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>建置網路申辦與查詢機制，提供民眾參考。</p> <p>1、設置線上預約與查詢功能；民眾可至旅遊網申辦「多媒體預約」及「導覽解說預約」，並查詢預約申辦情形。</p> <p>2、旅遊網規劃建置「出版品」下載專區，以供瀏覽本處各類摺頁、解說手冊及書籍，並可供民眾下載閱讀。</p>	<p>每年12月</p>	<p>申辦流程簡化，提升服務品質與效率。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>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、鼓勵員工參加各項專業訓練、講座及課程，編撰常見問答，提升服務同仁專業度。 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、針對志工辦理職前訓練、服勤實習、主題解說訓練課程，編修志工服務手冊，透過服勤要點進行考核。 4、轄管遊客中心與具代表性之設施，提供多語言服務、通用化設施、穆斯林友善環境、哺集乳室。 <p>鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、以跨域共享、品牌形塑、創新遊程、數位轉型、精準行銷五大面向，輔導觀光圈業者，打造雲嘉南品牌「鹹味浪潮」等，持續新增鹹良好物。 2、因應國境開放，國際旅客入境需求，持續取得穆斯林友善旅遊場域認證。 3、推廣永續觀光，逐步遵循 SDGs 聯合國永續發展目標，採用 GSTC 全球永續旅遊委員會永續旅遊標準，並加入綠色目的地基金會所創建的目的地認證系統，將雲嘉南觀光產業推向國際舞台。 4、持續推展低碳旅遊、永續觀光，以雲嘉南特色元素，規劃自行車系列活動，並優化自行車相關工程。 	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p>	<p>提升服務水準，便民利民。</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>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> <ol style="list-style-type: none"> 1、設置「首長信箱」，廣納建言，以作為政策檢討之回饋。 2、強化機關間橫向聯繫，積極參與或邀集地方政府及有關單位研議轄區內業務，透過交流及討論，整合中央及地方資 	<p>經常辦理</p>	<p>建立多元溝通平台，即時回應。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>源。</p> <p>3、透過地方座談等方式，聽取在地民眾真實需求，並以說明會等公開方式，提供民眾參與公共政策之管道。</p> <p>4、擴大網路參與機制，透過社群平台，廣納各方意見。</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、因應大數據時代來臨，持續盤點所轄觀光及統計資料，為未來服務方向調整之參考。</p> <p>2、利用旅遊網及社群媒體大數據，洞察了解粉絲背景與偏好，透過喜好分析做後續資訊提供規劃。</p> <p>辦理滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。</p> <p>1、辦理「服務滿意度問卷調查」及「人民陳情滿意度調查」，並將結果公告於行政資訊網。</p> <p>2、運用旅遊網、臉書及 Google 景點評論，瞭解民眾對服務的評價。</p> <p>設置「首長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。</p> <p>1、官網設置「處長信箱」並優化回復 SOP，針對案件性質管制回復時效。</p> <p>2、人民陳情及建議案件，分案列管辦理，並追蹤檢討。</p>	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p> <p>經常辦理</p>	<p>有效處理民眾意見，檢討改善。</p> <p>改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。</p> <p>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>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> <p>1、設置單一窗口收件掛號，受理案件(包括首長信箱、民眾陳情建議、廠商申請或機關洽辦等)之申請。</p> <p>2、設置專人單一窗口的全功能服務台。</p> <p>3、旅遊網建置「線上申辦」系統，民眾可即時線上預約導覽解說。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>提升行政效率，便民利民。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>設置線上申辦及跨平台通用服務機制。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2、優化各項線上申辦系統，提升服務效率，減少資源與時間的浪費。 <p>本署觀光入口網站蒐集各地旅遊資訊；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；管理處網站建置轄區資訊整合平台</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、行政資訊網及旅遊網提供多元、正確及完整的觀光旅遊資訊。 2、設置旅遊借問站，並設有 QRcode 引導至雲端提供各項旅遊服務。串接各景點服務之完善度，讓服務更貼心。 3、結合各機關及相關業者辦理緊急救護演練，合作提升遊客安全維護事項。 <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"> 1、與廣播電台合作，於節目中宣傳活動資訊及相關行政措施，便於遊客提前規劃出遊行程及提醒遊客預為注意因應。 2、藉由 Facebook、IG 等相關平台，宣傳各式活動訊息並即時解答遊客疑問。 3、遊客中心提供走動式服務，藉由平板電腦的說明，提供遊客旅遊資訊介紹及相關訊息諮詢服務。 4、旅遊網設置「即時影像」及「720° 線上玩」，讓民眾線上欣賞美景，感受雲嘉南特色風光。 	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p> <p>經常辦理</p>	<p>提供便民服務措施。</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，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成</p>	<p>推動銀髮族及無障礙旅遊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、據點設施及周邊環境導入「通用」設計理念，以其涵括「無障礙」，建構不讓人注意到的無障礙空間。 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 	<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>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>(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>計畫。</p> <p>3、體貼身障、年老遊客及幼兒和穆斯林的需求，本處於北門、布袋及口湖遊客中心皆設置免治馬桶及安裝多功能洗滌器</p> <p>4、打造穆斯林友善環境，輔導民間業者取得穆斯林友善旅遊場域認證。</p> <p>5、設計無障礙(樂齡)旅遊專頁，及無障礙旅遊路線，作為樂齡族與行動不便者旅遊行程規劃參考，以提供行動不便者或銀髮族最貼心的服務。</p> <p>提供台灣好行及台灣觀巴友善交通便捷服務。</p> <p>1、提供「台灣好行—西濱快線」服務，並安排固定班次為低底盤公車(無障礙車輛)，以供服務無障礙需求旅客。旅客如於其他班次有無障礙搭乘需求，亦可提前預約安排。</p> <p>2、推動辦理雲嘉地區「養嘉湖口-幸福公車」，並將路線串聯雲嘉濱海特色景點，提供沿海地區完善交通運輸服務。</p> <p>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> <p>1、本處旅遊網通過無障礙網頁開發規範2.1版 AA 等級認證通過，並配合 MyEGov 提供分類檢索，並持續配合系統更新調整。</p> <p>2、本處旅遊網首頁提供網站內外資訊檢索功能，依民眾需求分眾不同目標族群、語系別，提供實用旅遊資訊及最新活動訊息。</p> <p>3、本處於旅遊網設有「即時影像」專區，供民眾線上觀看雲嘉南即時美景。</p> <p>4、遊客中心設有 AR 互動裝置，結合在地產業、自然美景與人文風情，提供充滿趣味的空間體驗。</p>	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p>	<p>逐年擴大路網，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>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</p>	<p>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> <p>1、於行政資訊網設置政府資訊公開專區，</p>	<p>經常辦理</p>	<p>提供便民利民、網路不打烊服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>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>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。</p> <p>2、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。</p> <p>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> <p>1、辦理座談會、說明會等邀集各界共同參與，並廣納各方意見，作為業務執行檢討。</p> <p>2、多元經營各類型社群平台，強化政策溝通及交流。</p> <p>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、透過處務會議、專案會議定期檢討並推動內部作業簡化。</p> <p>2、透過 e-mail 或通訊軟體即時辦理業務聯繫，提高業務處理效率。</p> <p>3、善用視訊會議、線上調查等方式提升服務效能。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>多元溝通管道，各項施政符合民意。</p> <p>強化服務機制整合，提供多項便民服務。</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>(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</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>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、透過建置智慧化人車流偵測辨識系統，運用大數據分析遊客行為模式，及配合後疫情時代，即時掌握景點人流，有效管控遊客分流，並藉由過程中所獲得的數據資訊，創造更多管理附加價值。</p> <p>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、於旅遊網及社群網站提供旅遊諮詢、遊程規劃及景點推薦等線上服務。</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>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>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>2、利用智慧化人車流偵測辨識系統之即時數據，針對現況做景點分流及人流管制等應變策略。</p> <p>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、強化機關間橫向聯繫，積極參與或邀集地方政府及各單位研議轄區內業務，以提高行政效能。</p> <p>2、引進民間資源推動相關促參案及出租案。</p> <p>3、聯合公私各界辦理海岸淨灘、植樹等活動。</p> <p>4、結合觀光圈及旅行社業者，共同推動雲嘉南濱海主題體驗旅遊，帶動觀光產業價值，並輔導其規劃穆斯林友善旅遊場域、打造自有品牌及完善 Google 商家資訊等，厚植業者實力。</p>	<p>每年12月</p>	<p>務實解決觀光服務問題及缺口。</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>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、各項據點建置完善先期規劃及可行性評估等前置作業，以期永續推動整體觀光發展計畫。</p> <p>2、運用社群平台大數據，瞭解觀光客群背景，檢討精進政策規劃方向。</p>	<p>經常辦理</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、邀集主管及為民服務業務相關人員共同研訂提升服務品質執行辦法，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、定期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，提出預定進行的重點工作。

柒、績效評估：

- 一、本處依規定應於每年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、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。
- 三、本辦法執行期間，本處提升服務品質工作小組應實地查訪各管理站了解本辦法推動及執行情形，或針對特定服務事項進行現地調查。