

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		
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。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。 	1	南竿遊客中心	128
			2	東引遊客中心	150
	服務友善	<p>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 	3	北竿遊客中心	154

		<p>服務設施。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 服務資訊透明度：</p> <p>(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。</p> <p>(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>	4	莒光遊客中心	168
<p>個別評核構面— 服務遞送 (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</p>	1	南竿遊客中心	220

		<p>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>	2	東引遊客中心	210
			3	北竿遊客中心	232
	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>	4	莒光遊客中心	248
	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>			

		<p>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。</p> <p>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。</p>	/		
個別評核構面— 服務量能 (200分)	內部作業簡化	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。	1	南竿遊客中心	159
			2	東引遊客中心	160
	服務精進機制	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。	3	北竿遊客中心	155
			4	莒光遊客中心	162
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>	1	南竿遊客中心	168
			2	東引遊客中心	180

		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。	3	北竿遊客中心	158
	意見回應處理情形	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。	4	莒光遊客中心	167

構面(配分)	評核重點	評分		
整體評核構面— 開放創新 (100分)	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式，請依實際運用情形評分。 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。 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。	1	南竿遊客中心	80
		2	東引遊客中心	60
		3	北竿遊客中心	78
		4	莒光遊客中心	84

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

交通部觀光署馬祖國家風景區管理處114年度1月至6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)		
1	南竿遊客中心	128	220	159	168	80	755	114.05
2	東引遊客中心	150	210	160	180	60	760	114.05
3	北竿遊客中心	154	232	155	158	78	777	114.05
4	莒光遊客中心	168	248	162	167	84	829	114.05

考核結果處理情形：本案考核結果提報本處處務會議列管追蹤改善情形，並於下次考核時就前次考核缺失事項加強查核改善情形。

附表3

交通部觀光署馬祖國家風景區管理處114年度1月至6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
1	南竿遊客中心	<p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、公廁新穎、清潔程度高，並備有即時使用情形面板等智慧服務。 二、環境寬敞、動線明確、空調溫度舒適。 三、辦理電子化遊客滿意度調查。 <p>建議改進事項：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、請加強過期海報更新；另建議避免直接黏貼於壁面，以減少餘膠清除困擾。 二、2樓外側自動門膠條脫落；2樓展示區掛軸變形、飲水機指標牌示擋住消防栓。 三、祈禱室內有雜物、遊客須面向飲水機祈禱，建議調整設施擺放位置。 四、展覽櫃內外灰塵需加強清潔。 五、責任保險證非最新年度，請更新。 六、請加強交通旅遊訊息之更新，並公車旅遊資訊建議以公車處 QRCode 取代，以減輕更新頻率。 七、文宣品回收箱建議改用觀光署最新版 CI 加以設計。 八、目前傘架僅放於側門，建議於正門風除室加置傘架。 九、請加強環境清整及佈置（服務櫃檯文宣品、自行車）。 十、考核期間服務櫃檯無人服務亦無放置暫離牌示。
2	東引遊客中心	<ul style="list-style-type: none"> 一、提供遊客休息坐位區乾淨，供借閱書籍擺放整齊。 二、影片撥放室輪椅塞放於後排坐椅後，影響觀瞻。(已立即改善) 三、哺乳室如同儲藏室，堆放許多雜物，且物品隨意擺放。(已於3日內改善) 四、遊客中心廁所天花板掉落或未完全接合。(已立即改善) 五、遊客中心廁所地面乾淨整潔。 六、遊客中心廁所外擺放枯樹，影響觀瞻。(已於當日內改善) 七、遊客中心廁所外牆面油漆剝落，影響觀瞻。(已於3日內改善) 八、遊客中心廁所外布告欄訊息有誤，公廁名稱誤繕為「東引遊客服務中心」。(已於當日內改善) 九、東湧燈塔無障礙廁所沖水感應器損壞。(已於3日內改善) 十、東湧燈塔無障礙廁天花板掉落。(已立即改善) 十一、 面對各項缺失，有立即自行處理改善或即刻通報廠商能力，處理有效率且態度認真。

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
3	北竿遊客中心	<p>優點：</p> <p>一、櫃檯服務人員態度親切，能主動招呼遊客、提供旅遊資訊。</p> <p>二、提供 i-Taiwan 免費上網服務，大型觸控螢幕供遊客查詢景點資訊，免費索取導覽 DM。</p> <p>三、與中華郵政合作，於遊客中心設置郵局 ATM，方便遊客提領現金。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>一、內部展示設備老舊故障，待更新。</p> <p>二、活動海報過期未移除。</p> <p>三、櫃台仍放置全銜為「觀光局」文宣，請全面更新，亦或將局字改為署。</p> <p>四、指示牌中二樓目前尚未招租，建議先行移除餐飲區標示。</p>
4	莒光遊客中心	<p>優點：</p> <p>一、服務及專業處理時限內完成比率高，員工親切且專業度具體體現（包含知識測驗與實務處理能力）、單一窗口、簡化申辦流程、電子書證、線上辦理等措施，大幅縮短辦理時間。</p> <p>二、數位轉型，設置線上申辦、電子查詢、行動端可使用服務；簡化民眾檢附紙本之書表謄本，縮短民眾往返辦理時間。</p> <p>三、設備與空間設施完善：專人協助、舒適空間、民眾對資訊清楚易懂、設施功能完備。</p> <p>四、客製化服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或地區交通不便之民眾提供到府服務。</p> <p>五、資訊公開：針對民意、抱怨陳情等，有效協助民眾解決問題。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>一、服務人力資源配置尚有彈性空間：有些單位反映人力配置未達最佳化，尖峰時間應變力待提升。</p> <p>二、個別項目推行不均：數位化推行深淺不一、仍需針對部分服務普及化、簡化申辦門檻；非所有窗口均能提供同等便利服務，存在落差。</p> <p>三、使用成效追蹤機制不足：雖設有多元措施，但缺乏完整數據回饋與成效檢視報告；評估使用率、滿意度、成效資料蒐集不夠系統化。</p> <p>四、簡化內部作業，提高員工效率，聚焦核心業務，改善作業流程，減少不必要的審核程序及人力物力時間。</p> <p>五、應針對民意回饋機制、處理情形及陳情滿意度(含趨勢分析)進行減討改善；另進行內部員工滿意度調查。</p> <p>六、可多元化蒐集民眾對服務需求，或邀集民眾共同參與服務設計等。</p>