

交通部觀光署茂林國家風景區管理處112年7月至12月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。評核重點如下：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	85 86 87	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心
	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> <p>1. 服務設施合宜程度：依業務屬性與服務對象需求，提供合宜服務設施。</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</p>	86 85 88	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>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>		
個別評核構面—— 服務遞送 (300分)	服務便捷	<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>	83 85 88	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
	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>	85 89 86	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心
	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>	87 85 87	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心
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。	86 84 84	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心
	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	88	新威遊客中心

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。	83 86	茂林遊客中心 禮納里遊客中心
個別評核構面— 服務評價 (200分)	服務滿意情形	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： 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。 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。	88 85 87	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心
	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。	86 85 84	新威遊客中心 茂林遊客中心 禮納里遊客中心

構面(配分)	評核重點	評分	備註
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， <u>請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫。</u>	88 88	新威遊客中心 茂林遊客中心
	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。	84	禮納里遊客中心
	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。		
--	---	--	--

交通部茂林國家風景區管理處112年度7月至12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	新威遊客中心 (處本部)	171	255	174	174	88	862	112/12
2	茂林遊客中心 (北管理站)	171	259	167	170	88	855	112/12
3	禮納里遊客中心 (南管理站)	175	261	170	171	84	861	112/12

考核結果處理情形：於奉核後，將考核結果以電子郵件轉知受考核之遊客中心配合改進，並登載於本處行政資訊網。

茂林國家風景區管理處112年度7月至12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	新威遊客中心 (處本部)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推出 AR 互動濾鏡觀光體驗服務，提供線上遊玩體驗，能與親友在家敘舊，也透過 AR 濾鏡帶來對茂林國家風景區新形態觀光科技的樂趣。 2. 配合其他機關團體於本遊客中心跑馬燈適時揭露相關訊息(如防疫宣導、交通疏運及旅遊安全資訊等)。 3. 設有飲水機及電視牆，可供旅人、遊客們一個舒適的休憩場所。 4. 拐杖者或長者在步行中遇到困難，熱心的志工迅速注意到他們的需求，主動提供舒適的輪椅，使他們能夠更輕鬆地參與活動，享受美好的時光。 5. 在 AR 互動濾鏡觀光體驗中，有一位經驗豐富的志工主動協助參與者，耐心地指導他們如何操作設備，讓每個人都能深刻體驗到科技帶來的奇妙感覺。 6. 志工熱心以遊客中心牆面大地圖向遊客介紹景點。 7. 志工熱心協助本處職員販售櫥窗文宣品，例如將遊客試穿過的服飾摺好，放回展示櫥窗。 8. 志工聽聞我(考核人員)媽媽身體有不明痠痛，熱心介紹自己親友親身體驗有效的光波貼片給我參考(非直銷)。 9. 志工協助將遊客中心前違停之車輛引導，並來電向管理科借用交通錐適時擺放。 10. 看板海報提供最新活動訊息，並將遊客中心自行車租賃電輔站看板訊息揭露，以周知遊客及提升遊客率，加強宣導自行車騎乘活動。 11. 遊客中心下半年度新增電動輔助腳踏車租賃服務。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
2	北管理站 (茂林遊客中心)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「茂林遊客中心」提供茂林、六龜及桃源等3區之區域性遊憩資訊及相關旅遊服務為重點，並兼具諮詢、救難聯絡中心等功能，可提供旅遊資源介紹、餐飲、住宿、交通等相關服務。 2. 遊客中心內設有育嬰室、乾淨、整潔、設備完善，並提供乳液、嬰兒油、濕紙巾、尿布等用品。 3. 為減少用紙，製作摺頁 E 化服務，並於遊客中心現場放置 QR 碼板子，供民眾下載摺頁檔案。 4. 隨時掌握轄區內相關遊客意外事故或道路狀況，及時回報以供其他單位實施必要協助。 5. 為即時瞭解轄區，遊客出遊安全及狀況，每日2次分上午10點、下午4點電聯各消防分隊詢問是否有遊客意外事件。 6. 轄區各景點每日皆有清潔人員出勤，為遊客提供更舒適環境與服務空間。 7. 配合其他機關團體於本遊客中心跑馬燈適時揭露相關訊息(如防疫宣導、交通疏運及遊客旅遊安全等資訊)。 8. 因應每年10月至隔年3月紫斑蝶季會湧入大量遊客，增加服務人員配置，加速服務效率，另為加強遊客如廁便利，增設3座流動廁所供遊客使用。 9. 遊客中心貼心提供遊客防蚊液及防蚊藥膏可供遊客使用。 10. 遊客中心公廁綠美化佈置後，讓原本乾淨舒適的公廁整體變得更文青、優雅大方，遊客常常停下腳步拍照，成為另一處網美牆。 11. 為能更順利讓志工老師們與外國朋友們溝通，茂林遊客中心提供語言翻譯機。 12. 「2023-2024茂林雙年賞蝶季」11/4於茂林生態公園舉行開幕活動。 13. 10/14茂林遊客中心辦理「FUN 遊茂林. 賞鳥趣」DIY 體驗活動，上、下午共2場次，手作內容(紙浮雕、剪紙)每場次35人遊客報名踴躍，每場次爆滿。 14. 10/15茂林遊客中心辦理「FUN 遊茂林. 賞鳥趣」DIY 體驗活動，上、下午共2場次手作內容

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>(松果聖誕樹、彩繪袋子)每場次35人遊客報名踴躍，每場次爆滿。</p> <p>15.11/14、15北站辦理「FUN 遊茂林.賞鳥趣」DIY 體驗活動，上、下午各一場次，特聘高雄市野鳥學會專業老師來教學，各場次30人次。</p> <p>16.11/5於生態公園廣場佈置一座聖誕木馬，遊客非常喜歡，成為另一處打卡點。</p> <p>17.茂林遊客中心內設有飲水機及電視牆，可供旅人、遊客們一個舒適的休憩場所。</p> <p>18.每年10月至隔年2月紫斑蝶季，湧入非常多遊客前來欣賞紫斑蝶，遊客中心內電視牆會輪播紫斑蝶影片，可供非季節性前來的遊客觀賞。</p> <p>19.遊客中心設置2台飲水機供遊客使用。</p> <p>20.遊客中心設置1台自動體外心臟電擊去顫器(AED)，增加本處轄區意外事件之遊客黃金救援時間，且取得安心場所認證。</p> <p>21.每週巡視周邊登革熱病媒蚊孳生源檢查與防治紀錄。</p> <p>22.12月19日，高雄市聽障協會共22員來到茂林遊客中心，事先無申請導覽，志工陳祝滿主動帶他們去附近的生態公園觀看紫蝶幽谷的蝴蝶，並於現場270歲的茄冬樹下合影。</p>
3	<p>南管理站</p> <p>(禮納里遊客中心)</p>	<p>優點：</p> <p>1. 112年12月17日志工陳先生，熱情招呼遊客並隨時觀看遊客是否穿戴正確原住民族服，很貼心。</p> <p>2. 112年12月21日志工蘇女士發現遊客的需要如：飲水機、廁所，能即時的給予遊客方向指引，並專業的態度來為遊客導覽解說禮納里部落。</p> <p>3. 112年12月16日及17日遊客中心辦理聖誕花圈DIY，現場還有名額可以報名，當日值班志工老師，熱情的引導及鼓勵遊客參與，遊客感受到受邀驚喜，都踴躍報名。</p> <p>4. 近期天氣變冷，遊客中心貼心的準備薑茶及暖暖包提供遊客使用，實在暖心。</p> <p>5. 遊客中心跑馬燈為最近天氣寒流來襲，露出遊客注意遊玩安全。</p> <p>6. 112年12月24日林志工遇見遊客進入遊客中心，熱情的招呼及詢問遊客是否需要導覽解說，積極主動讓遊客備受感動。</p> <p>7. 遊客中心因應聖誕節的來臨，室內及室外佈置溫馨，讓遊客感受濃濃的聖誕節氛圍也讓佈置場地為遊客拍照打卡的景點。</p> <p>8. 禮納里遊客中心辦理「威~一定遊禮茂」系列活動：8/12~13皮雕陶壺吊飾、</p>

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>9/29~9/30月桃葉編織、10/14~10/15賞鷹解說、12/16~12/17聖誕花圈。</p> <p>9. 9月28日，志工賴先生得知我(考核人員)家中長輩身體不明痠痛，熱心分享其全國泡湯體驗，並推薦台東金崙溫泉體驗的旅宿，說「每個禮拜去一次，一次泡整天，可以買票券更划算；持續泡湯半年，勝過找醫生治痠痛」。</p> <p>10. 12月19日考核時，志工曾佩珊小姐主動分享其服務遊客穿戴原住民服飾的經驗。因遊客中心原民服飾擺放空間有限，族服也有限，尺寸大小也未必合身，曾面臨整車遊覽客爭先恐後在短短停留時間內欲穿戴族服拍照留念，秩序大亂場景。曾小姐主動積極篩選合身服飾，協助拍照留念，安撫鍛羽而歸遊客，並留意遊客穿戴正確以避免損壞珍貴族服！</p>