

交通部觀光署花東縱谷國家風景區管理處

115 年度為民服務不定期考核作業原則

- 壹、依據：交通部觀光署為民服務不定期考核工作計畫。
- 貳、實施對象：交通部觀光署花東縱谷國家風景區管理處(以下簡稱本處)所屬各管理站及遊客中心。
- 參、目標：提升本處所屬各管理站及遊客中心服務品質，建立為民服務工作自主考核制度。
- 肆、實施方式：
- 一、管理站(含遊客中心)自主評核:
受考核單位應依「交通部觀光署為民服務不定期考核項目及評分表」進行自我評量及將結果提送企劃科，並預為備妥相關資料。
 - 二、輔導作業:
業務單位先行檢視受考核單位所提之自評表及相關資料是否周全妥適，並視情況至各站給予改善建議。
 - 三、實地考核：
 - (一) 按季由為民服務工作小組召集人勾選受考核單位與 2 位考核委員，1 季以考核 1 個管理站(遊客中心)為原則。
 - (二) 受考核單位應依自評表及本處提升服務品質執行辦法，提出相關辦理情形資料以受考核。
 - (三) 考核委員依「交通部觀光署為民服務不定期考核項目及評分表」就受考核單位所備資料給予評分，並至服務現場就現況紀錄優缺點及給予改進意見。
 - (四) 考核當日，各管理站（含遊客中心）得視業務狀況派員至現場觀摩，藉由實地交流與學習，共同提升整體服務品質，擴大實施效益。

四、報署備查

本處應於6月30日及12月31日前，將實施考核結果函送觀光署備查，並同時登載於本處官網。

伍、期程規劃：

作業項目	時程
第1季實地考核	調整至5月初實施
第2季實地考核	6月中旬
提送本處上半年實施考核結果至觀光署備查	6月30日前
第3季實地考核	9月中旬
第4季實地考核	12月中旬
提送本處下半年實施考核結果至觀光署備查	12月31日前

交通部觀光署花東縱谷國家風景區管理處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
<p>個別評核構面— 基礎服務 (200分)</p>	<p>服務一致 及正確</p>	<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。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 有無訂定接待服務(含外籍旅客之處理模式)、民眾陳情、場地借用、活動報名等SOP，與服務人員對其之熟稔度。 2. 權管申辦案件(如場地申請)是否訂有處理時限，並提供本年度於時限內辦結比率(未於時效內辦結之案件請敘明緣由及改進措施)。 3. 服務台是否編撰有常見問答，相關資料是否定期滾動更新，另請提供同仁相關專業證照(如CPR+AED證照等)或受訓紀錄。 4. 其他相關事證。
	<p>服務友善</p>	<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，提供合宜服務設施。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心所提供各項服務設施(含公廁)之運作與清潔狀況。 2. 服務台是否提供相關資訊設備供

		<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>		<p>遊客進行資料檢索，遊客中心所設置各資訊檢索設備及QR-CODE連結有無過期或失效。</p> <p>3. 此項請提供營造友善環境之通用化設施服務或其他多元提升服務行為友善性作法及執行成效。</p> <p>4. i-center 服務背板所標示之服務項目內容是否如實提供，另如有其他期間限定之服務項目，亦應於服務台清楚標示；服務台是否備有本處各民眾申辦業務相對應窗口聯絡電話(分機)，供民眾來電或至現場諮詢時可即時告知聯絡方式；服務人員暫離牌是否標示有當日值班人員聯絡方式。</p> <p>5. 其他相關事證。</p>
<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</p>		<p>1. 代處本部受理民眾申辦案件機制(本年度相關受理紀錄)，有無提</p>

		<p>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>		<p>供跨區域(北中南)旅遊諮詢服務。</p> <p>2. 有無減少民眾往返辦理時間或規費等類案便民措施。</p> <p>3. 本項請彙整提供本年度本處官網如場地利用管理等線上申辦案件及「全民巡查系統」線上報修相關受理案件紀錄。</p> <p>4. 其他相關事證。</p>
	<p>服務可近性</p>	<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>		<p>1. 有無因應所轄地區遊客或在地居民之需求，提供相關貼心服務或便民措施。</p> <p>2. 有無協助民眾跨單位進行協調，提供專人全程輔導服務之相關具體事蹟。</p> <p>3. 本年度行動旅服的出勤紀錄，以及是否有其他相關到府、到點服務事蹟。</p> <p>4. 其他相關事證。</p>
	<p>服務成長及優化</p>	<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</p>		<p>※本項基本分 85 分，另有以下情形給予加分(上限 15 分)：</p>

		<p>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。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合處本部辦理觀光圈平台推動業務、部落觀光推展、國際行銷與地景旅遊等相關計畫執行。 2. 其他符合本項評核重點之服務措施、推動作為及成效。
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>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 本項請提供本年度利用相關通訊軟體等方式提升服務效能執行紀錄；亦可補充行政流程簡化作法。 2. 請具體說明日常各項考核成效資料之建檔與彙整機制、內部團隊分工模式，以及經驗傳承與交接之實際運作情形。
	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>		<p>本項請提供本年度相關服務精進作為與成效，亦可補充管理站或遊客中心相關創新服務或便民措施。</p>
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> <ol style="list-style-type: none"> 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 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供本年度遊客滿意度調查執行情形，包含數據(如成長率)統計分析與檢討，以及遊客建議事項

		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。		參採情形等。 2. 有無如遊客中心留言板等其他蒐集民眾想法與建言之機制，與相關執行成效或特殊事蹟。
	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。		針對遊客、在地居民意見回應處理機制，以及本年度列案追蹤、回覆辦理情形(含陳情案件處理滿意度調查)。

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，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。 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。		※本項基本分 85 分，另有下列情形給予加分(上限 15 分)： 1. 本年度透過調查民眾需求所設計提供之服務方案，或直接邀集民眾共同參與服務、設施、活動等規劃設計之案例與事蹟。 2. 其他符合本項評核重點之服務措施、推動作為及成效。