

交通部觀光署澎湖國家風景區管理處
提升服務品質執行辦法

115.09

壹、依據：

- 一、交通部112年8月29日交秘字第1125012265號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」辦理。
- 二、交通部觀光署113年3月18日觀企字第1132000229號函修正「交通部觀光署提升服務品質執行計畫」辦理。

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：115年9月至118年8月，以3年為期；應視整體計畫執行情形，隨時滾動檢討與修正。

肆、實施對象：本處各科、室、管理站及轄管遊客中心、陳展館。

伍、策略與方法：

實施要項		推動作法	完成期限	業務科室	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服	(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。	1. 建置SOP行政作業流程，落實內部控制滾動式檢討機制。 2. 依政府資訊公開法規定，提供各項行政資訊於本處行政資訊網站公告查詢及下載使用。 3. 適時以電話或網路或現場查詢之方式，即時提供案件承辦人員、承辦進度及辦理程序等訊息。 4. 受理民眾申請調閱（閱覽、抄錄、複製）行政資訊檔案，並於本處網頁提供申請調閱流程及計費方式等資訊。 5. 設置檔案閱覽室，提供民眾完善之調閱空間。	每年12月	企劃科 遊憩科 秘書室	提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。

實施要項		推動作法	完成期限	業務科室	預期效益
務特性差異化	(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。	1. 建置網路申辦與查詢機制，提供民眾參考。 2. 持續採電子領(投)標之招標方式，節約民眾領(投)標件時間與費用。 3. 提高電子公文比例，簡化行政作業流程。 4. 於澎湖遊客中心設置本處文宣品(書籍、宣導品)之展售點，並提供民眾線上於「五楠書局」及「國家書店」請購書籍，簡化民眾購買程序與時間。	每年12月	遊憩科秘書室	申辦流程簡化，提升服務品質與效率。
	(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。	1. 辦理服務人員及志工教(培)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。 2. 提供操作便捷無礙的官網服務。 3. 本處及各遊客中心採面對面，隨到隨辦式服務。 4. 配合「假日門市」及「春節不打烊」服務計畫，各遊客中心及展館之服務人員，於周休或連續假期時照常值勤，提供旅遊諮詢及潮汐、海況等基本資訊。 5. 建立提升服務品質之稽核制度，進行電話禮貌等服務禮儀測試作業。	每年12月	管理科 遊憩科 北海站 望安站	提升服務水準，便民利民。
	(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。	1. 鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。 2. 於本處各遊客中心，建置識別標誌「i」之服務櫃檯，提供走動式服務。 3. 設置雙語標示之服務說明及方向引導標誌，提供民眾便利之服務場所。 4. 定期進行轄管行政設施之安全檢測與維護。 5. 確保服務場所內無障礙設施之完善性，以提供民眾妥適安全之環境。 6. 辦理本處遊客中心及遊憩據點之周邊環境清潔與景觀維護。	每年12月	工務科 管理科 遊憩科 北海站 望安站	提供民眾優質服務。

實施要項		推動作法	完成期限	業務科室	預期效益
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	1. 辦理觀光座談等活動，交流與宣導觀光服務理念，建立共識協力提昇全域旅遊服務品質。 2. 於網頁設置「首長信箱」，及滿意度調查機制，提供民眾直接溝通管道。 3. 人民陳情及建議案件，均納入施政興革項目，確實檢討辦理。 4. 對於縣議會、地方代表會及村里民之建議案件，即時處理並回覆。 5. 規劃案進行，另邀請在地相關社區居民或團體協會等與會。	每年12月	各科、室、管理站	建立多元溝通平台，即時回應。
	(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。	1. 專人蒐集媒體相關報導及利用各類問卷、電話調查或大數據分析，收集民意並適時調整服務措施。 2. 遊客中心及各展館之服務人員，以和藹親切之服務態度，即時接受民眾意見並協助處理其問題。 3. 設置民眾申訴專線(0800-006-921)即時協助民眾解決問題。 4. 涉及民眾資料部分，悉依個人資料保護法相關規定辦理。	每年12月	各科、室、管理站	有效處理民眾意見，檢討改善。
	(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。	1. 於各遊客中心設置「服務場所及服務行為之滿意度評核問卷」，接獲民眾抱怨，即時處理，並提報為民服務不定期考核會議追蹤、檢討及改進。 2. 對外活動請參與者提供優、缺點及建議事項，作為後續參考改進。	每年12月	各科、室、管理站	改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	設置「首長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。	經常性	各科、室、管理站	有效協助民眾解決問題。

實施要項		推動作法	完成期限	業務科室	預期效益
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	1. 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。 2. 持續採電子領(投)標之招標方式，節約民眾領(投)標件時間與費用。 3. 持續推動電子公文系統作業，並簡化行政作業流程。 4. 於澎湖遊客中心設置本處文宣品(書籍、宣導品)之展售點、強化單一受理及販售業務，簡化便利民眾請購程序與時間。	每年12月	遊憩科 秘書室	提升行政效率，便民利民。
	(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。	1. 設置線上申辦及跨平台通用服務機制。 2. 提供業者多元繳款方式:可至全家、7-11、郵局、台銀、台灣 PAY 等處辦理繳納租金、水電費等費用。	每年12月	遊憩科 秘書室	提供便民服務措施。
	(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。	1. 配合觀光署建置轄區資訊之整合平台，蒐集轄區內相關旅遊資訊，提昇資源共享，提供便民服務。 2. 網站提供民眾下載資訊或申請表單，其檔案格式均配合國發會政策採ODF格式，提供民眾使用編輯，滿足民眾用的權利。	每年12月	企劃科 遊憩科	提供民眾便利及易識別之服務場所，提供便捷服務諮詢。

實施要項		推動作法	完成期限	業務科室	預期效益
	(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。	1. 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。 2. 結合與產業界、社會團體聯合舉辦各類觀光休閒、節慶活動，以提供多樣化之遊憩體驗。 3. 參加各項旅遊行銷推廣、成果展覽等活動，並積極邀請業者參加。 4. 辦理年度規劃建設案件地方說明會，邀請地方政府及民意機關參與。 5. 結合弱勢團體辦理轄區內公益事務，深化機關服務職能。 6. 將在地特有資源，經由設置特色展館硬體表現(如小門地質探索館、吉貝石滬文化館、望安綠蠵龜觀光保育中心等)，輔以規劃、教育、組織、地方參與、在地行銷策略等軟性作為進行深度推廣，積極參加各項評比、爭取獎項殊榮，藉此獲得民眾認同。 7. 開闢網路行銷管道，強化即時互動性。 8. 建置多語化行動旅遊資訊系統，滿足多元客群需求。 9. 持續耕耘 YouTube、臉書、IG 等相關行銷平台服務。	經常辦理	各科、室、站	提升服務品質與效率。
四、關懷多元對象及城鄉差	(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本。	1. 推動通用化遊程例如提供穆斯林、銀髮族、親子及無障礙等性別平等旅遊遊程。 2. 引進民間資源，活化服務設施，並藉民企業力量強化公益服務面向。 3. 針對據點開發或地方產業行銷等議題，聯合地方政府召開專案會議，主動發掘問題及檢討解決對策，提供優質旅遊服務。 4. 結合民間單位及業者資源規劃特色旅遊活動及主題遊程。	每年12月	各科、室、管理站	打造關懷及友善旅遊環境。

實施要項		推動作法	完成期限	業務科室	預期效益
距，促進社會資源公平使用	(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。	1. 配合觀光署推動台灣好行及台灣觀巴友善交通便捷服務。 2. 將本處區內設施場地借用、文化創意資產及商標授權使用、影片拍攝、申請展覽、多媒體影音預約、圖書借閱等業務之申請表格及作業流程官網公告，俾利民眾瞭解及下載使用。 3. 推廣自行車旅遊，提供自行車領騎預約服務。 4. 輔導社區發展社區觀光。	每年12月	企劃科 遊憩科	逐年擴大路網，提供多元服務並可結合部會資源共同行銷。
	(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。	1. 完善觀光影音資訊服務，並推廣通用化遊程，例如提供適合身心障礙、銀髮族、親子及穆斯林等深度旅遊資訊。 2. 本處官網建置智慧觀光情報站，提供澎湖空港線即時動態、即時水域遊憩地圖、即時車位資訊、經典景點即時影像等俾利民眾查詢使用。 3. 規劃設置PWA智慧行動旅服，導入PWA提供即時、精準且便捷的旅遊服務，提升澎湖觀光服務品質，強化觀光競爭力與永續發展。 4. 提供本處文宣品及出版品之書目，並以網路電子書之方式，提供出版品之線上閱覽及下載。 5. 提供影片線上欣賞、觀光景點圖片線上免授權下載。 6. 於網站上建置為民服務專區，提供多媒體線上預約服務及旅遊摺頁線上索閱。 7. 於官網提供景點智慧影音語音導覽服務資訊。	每年12月	企劃科 管理科 遊憩科	提供多元服務管道，關懷多元族群需求。

實施要項		推動作法	完成期限	業務科室	預期效益
五、開放政府透明治理，優化機關管理創	(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	1. 於網站上公布本處之組織、職掌及聯絡方式等基本資料，擴大整體行銷層面。 2. 秉持資訊公開原則，於網路行政資訊等專區，提供本處業務成果、行政法規、觀光統計及各項服務措施等資料，並隨時更新。 3. 網路資訊提供 ODF 檔。	經常辦理	企劃科 遊憩科	提供便民利民、網路不打烊服務。
	(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。	1. 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。 2. 建置首長信箱，提供民眾建言之管道。 3. 依業務分別建置留言板、網路問卷調查、網路投票等機制，以瞭解民眾實際需求。 4. 增加互動式資訊服務項目，建置友善之網路溝通環境。	每年12月	企劃科 遊憩科	多元溝通管道，各項施政符合民意。

實施要項		推動作法	完成期限	業務科室	預期效益
瞻服務	(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機關服務措施的運作彈性。	1. 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。 2. 規劃提供符合國際之電子資料分類檢索服務，建置多樣化之資訊檢索方式，並適時更新本處網頁軟、硬體，以豐富資訊內容。 3. 建立及依循 SIMS 及 PIMS 資安及個資保護管理系統制度，落實稽核及文件紀錄。	經常辦理	企劃科 遊憩科	擴大機關服務措施的彈性。 符合國際潮流，提供多樣性服務。
	(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。	善用社會資源，結合民間力量，運用志工或觀光圈產業聯盟機制，辦理講習或培訓，降低政府人力成本。 1. 結合社區辦理公共設施認養、淨灘及資源保育事宜，以深化居民環境教育之認知。 2. 賡續招募志工，並協助提昇吉貝、望安等次級離島居民之據點解說能力，營造環境保育及服務從我做起之共同意識。 3. 結合澎湖科技大學、紅十字會理浮潛指導員、救生員訓練。 4. 委託民間廠商辦理遊憩區之經營管理及景觀維護工作。 5. 積極與第三方平台介接如 OTA、google 地圖、旅行社等合作以增加景區多元行銷推廣。	每年12月	管理科 遊憩科 北海站 望安站	1. 藉由志願服務工作之推廣，激發愛鄉愛土情懷及熱心公益社會風氣，營造有善優質之旅遊環境。 2. 結合民間力量，有效提昇觀光從業人員之正確活動技能及救援相關知識。 3. 整合公私部門服務資源，共同維護環境資源，並節省公帑。
	(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。	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。	每年12月	各科、室、管理站	促進觀光永續發展。

陸、實施步驟：

- 一、本處依據交通部觀光署提升服務品質執行計畫訂定年度執行辦法，內容應敘明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法並應具實

務性、方法性，並主動公開於機關網站。

二、邀集處內主管及各科室為民服務業務窗口負責人員組成提昇服務品質工作小組，並依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，以研訂本執行辦法及後續服務績效之評估方式，爾後並就執行辦法所列之事項確實執行。

三、本執行辦法於研訂時將確實檢討現有為民服務之相關制度與規章、作業流程、申辦手續、服務措施等層面，以提出115-118年度預定進行之重點工作。

四、本執行辦法依程序報請核備後，請各科室依權責分工賡實辦理所列事項。

柒、績效評估：

一、各實施單位應於每年10月5日前參照當年度「政府服務獎」參獎申請書格式提供辦理情形，俾由企劃科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、交通部觀光署將對各管理處執行為民服務工作成果，核定分數及名次納入「交通部觀光署各國家風景區管理處目標管理年終績效評核」共同考核，並遴選提升服務品質績效優良機關，提報參加「交通部服務獎」評審。

三、為落實服務績效評估，本處不定期召開為民服務考核會議，加強平時服務品質之測試及查核，針對各項缺失及創新作法研商改進辦理，隨時輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。

四、本計畫執行期間，除配合交通部觀光署因應行政院國發會及交通部至各單位實地查證外，並配合交通部觀光署考核小組實地查訪，本處提昇服務品質工作小組將以定期或不定期方式進行實地查訪，以瞭解各執行單位對於本辦法之推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。

五、每年6月及12月各進行1次「為民服務不定期自行考核」，實際評估本計畫推動及執行績效。

六、本執行辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。