交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處為民服務不定期考核項目

構面(配分)	評核項目	評核重點	備註
個別評核構面—基礎服務 (200分)	服務一致及正確	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： 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。	
	服務友善	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： 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。 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。 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。 4. 服務資訊透明度： (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。 (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。 (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。 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。	
個別評核構面—服務遞送（300分）	服務便捷	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： 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。 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。 3. 開發線上申辦服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平臺通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。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臺使用比率等數據呈現績效。 4. 其他服務作法。	
	服務可近性	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： 1. 在地化服務：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。 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。 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。 4. 其他服務作法。	
	服務成長及優化	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，達成除便捷及可近性以外之特定服務目標的努力或措施，說明如下： 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。	
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。	
	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。	
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。96 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。	

	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。	

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。	95/90/95	

評分說明：

各檢核項目之評分方式及級距，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屆政府服務評獎實施計畫」。

附表

交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處

115年7月至9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	官田遊客中心	**優點：** 1.遊客中心場館服務人員態度熱誠、親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導說明服務設施及維持環境整潔等面向，獲得GOOGLE遊客927個評論達4.4星肯定。 2.遊客中心服務人員態度客氣、熱誠，接待旅客親切有禮，協助旅遊諮詢、引導服務設施之使用說明、提供館內導覽預約、宣傳觀光署辦理活動、豐富旅遊體驗，同時引介至轄內其他景點，活絡地方觀光。 (1)服務人員穿載制服或服務背心及識別證以便遊客識別；環境場域之互動設施進行常態清潔消毒等防疫措施，維護旅遊環境品質。 (2)遊客中心推出現場遊客互動小活動，推廣本處維護管理之社群平台，平台宣傳當季旅遊景點及活動資訊，提供遊客兌換明信片並提供寄送服務，深受遊客肯定。 (3)遊客中心常配合特定節日(母親節、父親節等)宣傳行銷及抽獎活動，提升遊客互動及回訪意願。 (4)遊客中心第一線服務人員持續優化服務落實執行6S環境清潔管理。 (5)持續更新、彙整鄰近旅遊、餐飲、住宿、交通等資訊，進行排版輸出，放置活頁目錄架供遊客翻閱及依需求拍照使用。

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.哺集乳室提供舒適空間、尿布、常備醫藥箱以供緊急需求。 4.設置穆斯林祈禱室、提供穆斯林友善公廁、持續落實平時維護工作，以達環保署綠網列管公廁考核，達「特優級」。 5.遊客中心打造沉浸式空間，整合轄區景點之美，展示轄區內景點，提供遊客環繞式五感體驗。 6.展覽空間：與臺南藝術大學師生合作策劃多元主題特展，串連在地文化與創意能量的平臺。 7.遊客中心設置特色集章區，藉由互動體驗提升旅遊趣味性，進而深化遊客對轄區景點之認識與連結。 8.遊客中心設置聞香體驗區，特別選用轄區代表性植被與產物，調製出專屬的香氣，透過嗅覺導覽的沉浸式設計。 9.數位應用導覽機： (1)拍貼機：設計本處轄區風景供遊客拍照合影，並以列印相片的方式下載留念。 (2)立式導覽機：露出近期活動海報、即時活動公告等資訊宣導及推廣予遊客。 (3)即時翻譯機: 專為外籍遊客提供無障礙溝通支援，遇有諮詢需求時，皆能提供流暢的雙向即時對談服務。 10.遊客中心有多個熱門拍照景點，建築二樓的「無邊際水池」、三樓的「天空之窗」、戶外草原上「梅花鹿」裝置藝術，以及充滿現代感的黑白公共藝術

編號	受考核機關（構）或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		「Tabe!Tabe! 仙境西拉雅」，都是遊客不容錯過的打卡亮點。 11. 遊客中心的行動旅服主動服務遊客，提供行動式親切服務，與遊客互動性和趣味性 玩遊戲，就可享有限量好禮。 12. 本處官網「遊客服務」專區，提供導覽預約及國際會議廳借用等項目申請，提供遊客自由選擇。 13. 與地方政府合作設置 YouBike 站點，提供遊客多元旅遊選擇。 **缺點：**無
2	中埔遊客中心	**優點：** 1. 遊客中心導覽人員服務熱誠、親切有禮、專業諮詢服務,積極解決遊客問題,引導說明及維持環境整潔等面向,獲得Google遊客1,723個評論達4.1星肯定。 2. 遊客中心積極結合在地特色與美學,整合中埔、大埔轄區特色景點透過拍攝圖片以移動式展架及布旗作為解說並提升視覺導覽效果。 3. 遊客中心採以主動行動式為遊客服務導覽解說,並以當地當季特色風景及時令美食提供遊客供參。 4. 洽談與台灣運動創生協會推廣社區老人運動參與活動宣導,讓運動活絡在地生根地方。 5. 敦親睦鄰協助老人文康中心舉辦一年一度台灣祖父母節活動。 6. 參與嘉義縣中埔消防、警察局聯合在老人文康活動中心為獨居老人宣導防詐騙、

編號	受考核機關（構）或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		居家消防安全及危機處理宣導。 7.定期檢視轄區合法民宿飯店提供遊客住宿安全網資訊。 8.為提供遊客乾淨整潔旅遊環境,展館每天開館前會清潔消毒及圓山步道定期除草整理及提供特優等級公廁品質。 9.積極配合政令宣導除提供影片撥放並積極為遊客防空演習及115年交通安全月解說宣傳。 10.為推廣中埔轄區觀光特色,結合在地文化、生態與風味美食,辦理中埔小旅行二-中埔花果慢旅活動。 11.與地方政府合作設置YouBike站點，提供遊客多元旅遊選擇。 **缺點：**無
3	南化遊客中心	**優點：** 1.遊客中心場館服務人員態度熱誠、親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導說明服務設施及維持環境整潔等面向，獲得GOOGLE遊客1,278個評論達4.2星肯定。 2.遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行6S環境清潔管理，優化服務水平。 3.哺集乳室設置完善，提供齊全衛生用品及醫藥箱，以供遊客運用。 4.公廁落實清潔維護,環保署綠網列管公廁考核評比為「特優級」;另設置穆斯林祈禱室並提供淨下設施等友善環境。 5.為提供遊客優質飲水服務，於115年4月完成2台飲水機換新，具減塑統計功能，宣導遊客減塑意識。

編號	受考核機關（構）或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		6.為提供遊客優質休憩服務，遊客中心內有冷氣開放桌椅舒適。遊客中心戶外亦有戶外座椅區提供遊客休憩。 7.設置惜物區促進家中堪用物品交流推廣愛心捐助；設置遊客留言板與遊客互動。 8.利用暑假期間推廣地方觀光、吸引遊客親子到訪，善用處內志工老師資源，並規廣環保資源再利用，於115年8月22日辦理「摺紙教學」活動。 9.場館內空間明亮且環境舒適，吸引公私部門到訪或做為戶外教學場地。 10.與地方政府合作設置 YouBike 站點，提供遊客多元旅遊選擇。 **缺點：**無