

交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處

106 年度提升服務品質執行辦法

壹、依據：交通部觀光局 106 年 3 月 13 日觀企字第 1062000204 號函
頒之「交通部觀光局提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的觀光服務形象與聲譽。
- 二、促使觀光資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權，擴大社會參與。
- 三、整合各單位服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、推動期程：106 年 5 月至 12 月。

肆、執行單位：本處各課、室及管理站。

伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
一、完備基礎服務項目， 注重服務特性差異化 (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. 與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程及網 路申辦與查詢機制，提 供民眾參考。 2. 檢討簡化各項內部行 政作業及申辦案件功 能。 3. 建置遠距離服務機制。	106 年 12 月 (主辦：秘 書室，協 辦：各課室)	提升行政效率，縮 短民眾申辦時 間，申辦流程簡 化、服務流程透明 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	1. 建置網路申辦與查詢 機制，提供民眾參考。 2. 民眾所需資料簡化以 電話、E-mail 及網路方	106 年 12 月 (主辦：遊 憩客、協 辦：各課室)	申辦流程簡化，提 升服務品質與效 率。

<p>明度。</p> <p>(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。</p>	<p>式申辦。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理服務人員及志工教育訓練，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. 加強服務人員業務知能講習，提供民眾洽公便利性。 3. 本處及遊客中心採面對面，隨到隨辦式服務。 4. 辦理服務人員及志工教育訓練，加強服務人員服務項目熟悉度，提供民眾專業旅遊諮詢服務。 5. 編製導覽手冊及問答集，供服務人員諮詢使用。 	<p>106年12月 (企劃課、遊憩課)</p>	<p>提升服務水準，便民利民。</p>
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依觀光局頒「旅遊服務中心-形象識別手冊」建置統一識別標誌「i」之服務中心，提供民眾便利及易識別之服務場所。 2. 與民間店家或社區發展協會等單位相互合作，提昇「第四層旅遊資訊站」服務，並推出「借問站」及「走動式服務」旅遊諮詢與資訊服務。 3. 視需要增設行動服務據點。 4. 推動野柳地質公園等觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。 	<p>106年12月 (各管理站、秘書室)</p> <p>106年12月 (遊憩課、企劃課、野柳管理站)</p>	<p>統一形象識別系統，提升服務品質與效率。</p> <p>加強服務體系密度，旅遊服務創新升級，提供民眾優質服務。</p>
<p>二、重視全程意見回饋及</p>			

<p>參與，力求服務切合民眾需求</p> <p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「首長信箱」建言管道及滿意度調查機制，接獲民眾抱怨及時處理並檢討改進。 2. 辦理及邀請業者參加推廣會，行銷觀光施政作為，並不定期辦理相關座談會，廣納產官學界建言。 3. 適時提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。 4. 管理處辦理規劃說明會，並積極參加地方里民、社區活動及說明會，藉機宣導各項施政措施。 5. 人民陳情及建議案件，若屬合法適宜，均納入施政興革項目，確實檢討辦理。 6. 依據交通部重大輿情回應處理機制提出說明；如報導與實情不符，主動發布新聞稿澄清，以導正社會視聽。 	<p>106年12月 (秘書室、各課室及管理站)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置多元的民眾建言管道，方便民眾提供建言，即時回應。 2. 讓民眾了解並支持觀光施政措施。
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 設置便捷平台，提供行政協助，鼓勵企業界、團體聯合舉辦各類觀光、休閒、及公益活動。 	<p>106年12月 (主辦：遊憩課、企劃課)</p>	<p>有效處理民眾意見，改進服務缺失。</p>
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據觀光局辦理民眾對國家風景區滿意度調查以及彙整分析，針對遊客需求，改進服務缺失。 2. 辦理大型活動滿意度調查，作為後續辦理及改進之參據。 	<p>106年12月 (主辦：遊憩課、企劃課)</p>	<p>改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。</p>

<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「首長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。 2. 加強官網民眾申訴管道，以及「北觀粉絲團」社群網站的經營，貼近民眾感受，柔性溝通。 	<p>經常辦理</p>	<p>有效協助民眾解決問題。</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 將各項申請表格、作業流程上網公告，俾利民眾瞭解及下載使用。 3. 隨時檢視民眾需求，增設服務項目。 <p>設置線上申辦及跨平台通用服務機制。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 管理處網站建置轄資訊整合平台，提昇資源共享，提供便民服務。 2. 本處觀光入口網站蒐集各地旅遊資訊，提昇使用效率。 3. 網站資訊以開放格式授權民眾使用，滿足民眾用的權利。 <ol style="list-style-type: none"> 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. 透過工作圈結合鄰近機關、學校及其他公部門整合服務、資源共享，提升服務品質。 3. 透過全面性整合暨挖掘現有各部會及地方觀光資源，建立跨部會完 	<p>經常辦理 (遊憩課主辦，各課室協辦)</p> <p>106年12月 (主辦：遊憩課、各課室協辦)</p> <p>106年12月 (遊憩課)</p> <p>106年12月 (各課室、遊憩課)</p>	<p>提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務以，提升行政效率，便民利民。</p> <p>提供便民服務措施。</p> <p>提供民眾便利及易識別之服務場所，提供便捷服務諮詢。</p> <p>促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。</p>

	<p>整資料庫，開發包裝優質特色行程，提供民眾深度旅遊服務。</p> <p>4. 持續推動轄區內特色活動，以「活動帶動觀光」的策略，達到集客效果。</p> <p>5. 建立專案檢討會議，主動發掘問題及檢討解決對策，提供優質旅遊服務。</p>		
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>1. 推動銀髮族、無障礙及穆斯林旅遊。</p> <p>2. 善用社會資源，結合民間力量，運用志工或產業聯盟機制，辦理講習或培訓，協助服務特殊或弱勢族群，並可降低政府人力成本。</p> <p>3. 辦理國家風景區周邊旅遊區帶之各項軟、硬體設施改善，創新發展提昇遊客服務品質。</p> <p>4. 規劃提供符合國際評比之電子資料分類檢索服務。</p> <p>5. 網路應通過無障礙檢測，取得最新認證標識。</p> <p>6. 加強中、英、日文網站檢視，即時更新資訊。</p> <p>提供台灣好行及台灣觀巴友善交通便捷服務。</p> <p>完善觀光影音資訊服務，並推廣無障礙、銀髮族及穆斯林旅遊，提供遊客深度旅遊資訊。</p>	<p>106年12月 (遊憩課、工務課、管理課)</p> <p>106年12月 (遊憩課)</p> <p>106年12月 (遊憩課)</p>	<p>打造關懷及友善旅遊環境。</p> <p>逐年擴大路網，提供多元服務並可結合部會資源共同行銷。</p> <p>提供多元服務管道，關懷多元族群需求。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>			

<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>1.秉持資訊公開原則，於網路專區提供施政計畫、預決算書、相關法規及各項服務措施等資料，並隨時更新。</p> <p>2.加強檢視資訊連結之正確性。</p> <p>1.辦理實體座談會、研討會廣邀各界共同參與。</p> <p>2.於網路提供民眾建言園地，隨時將民眾意見，檢討納入管理處施政建設之參考。</p> <p>持續針對民眾需求檢討改善內部作業，提供創意、優質服務。</p>	<p>經常辦理 (遊憩課)</p> <p>106年12月 (各課室)</p> <p>經常辦理</p>	<p>提供便民利民、網路不打烊服務。</p> <p>多元溝通管道，各項施政符合民意。</p> <p>強化服務機制整合，提供加值服務。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> <p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>1.掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。</p> <p>2.建立專案檢討會議，主動發掘問題及檢討解決對策，提供優質旅遊服務。</p> <p>持續檢討法規適用性、科技運用及簡化流程，擴大觀光服務措施的運作彈性。</p> <p>1.透過工作圈結合鄰近機關、學校及其他公部門整合服務、資源共享。</p> <p>2.加強官網民眾申訴管道，以及「北觀粉絲團」社群網站的經營。</p> <p>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。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>106年12月 (各課室、遊憩課)</p> <p>106年12月 (各課室)</p>	<p>提升整體觀光服務品質。</p> <p>擴大機關服務措施的彈性。</p> <p>務實解決觀光服務問題及缺口。</p> <p>促進觀光永續發展。</p>