

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

105 年度提升服務品質執行

**Taiwan**  
THE HEART OF ASIA

訂定單位：企劃課

訂定日期：2016 年 1 月 15 日

# 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

## 105 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、交通部 104 年 9 月 25 日交秘字第 1045012978 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」。
- 二、交通部觀光局 104 年 10 月 23 日觀企字第 1042001061 號函頒之「交通部觀光局 105 年度提升服務品質執行計畫」。

### 貳、計畫目標：

- 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。
- 三、整合相關單位服務功能，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：**自中華民國 105 年 1 月起至 12 月止，計 1 年。

### 肆、實施對象：

- 一、日月潭國家風景區管理處(以下簡稱本處)各課室站及遊客中心。
- 二、服務規劃單位：本處企劃課(負責統籌規劃服務作業)。

### 伍、計畫內容：(詳如附表)

為推廣國家風景區觀光法展及遊憩服務之功能，有效行銷機關形象，深化服務理念，本處訂定推動具體作法如附表，俾供後續執行之依據。

### 陸、執行步驟：

- 一、研擬計畫：於研訂計畫前辦理機關及企業參訪標竿學習活動，吸取各機關優良服務作法，並邀請相關專家學者至本處講習創

新服務理念及座談作為本處落實服務品質執行計畫之參考依據。

二、成立專責單位：由本處各單位主管組成「為民服務工作推動小組」，並由企劃課研考人員擔任幕僚行政工作，年度內至少召開 2 次會議，研商推動本處服務品質計畫相關事宜、檢討現行各項服務品質作為、提出改善作法並追蹤列管。

三、參與評獎：年度結束前依據行政院研究發展考核委員會及內政部函頒之「政府服務品質獎評獎作業計畫」提出績效報告，參與評獎，爭取政府服務品質獎。

## **柒、考核獎懲**

一、由本處各相關單位主管及業務承辦人組成「為民服務不定期考核小組」，以不定期方式於年度內進行各課室及管理站考核，每半年至少 1 次，並提出考核報告及列管事項，於「為民服務工作推動小組」會議中檢討，並逐案追蹤列管至全部改善完成。

二、本處為民服務不定期考核結果及改善情形公佈於本處網站。

三、依據本處年度為民服務不定期考核情形、上級機關至本處不定期考核結果及參加政府服務品質獎評獎成績，於「為民服務工作推動小組」提出獎懲建議，並送本處考績會辦理獎懲。

**交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 105 年度提升服務品質執行計畫內容**

| 實施要項  | 推動作法  | 完成期限                                      | 預期效益  |
|---|---|---|---|
| <p>一、提升服務品質，深化服務績效</p> <p>(一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與鄰近店家或社區發展協會等單位相互合作，推出「借問站」旅遊諮詢與資訊服務。</li> <li>2. 持續進行步道及自行車道串聯及擴寬工程，建置人車分道系統(向山生態步道二期新建工程及水社碼頭至雲品飯店步道擴寬工程等)。</li> <li>3. 配合風景區收費制度，辦理碼頭設施改善工程(碼頭候船設施興建工程、碼頭收費設施工程)。</li> <li>4. 辦理埔里、魚池地區周邊環境改善工程(辦理金龍山周邊景觀改善工程)。</li> <li>5. 配合電動船政策持續辦理興建電動船充電設備。</li> <li>6. 持續辦理地利遊客中心站新建第二期工程，開發新遊程，舒緩核心區之旅遊壓力。</li> <li>7. 各項建築新建或整建工程，配合設置無障礙設施、親子廁所，並增設沖洗器，營造無障礙友善環境。</li> <li>8. 全年度提供 LBS 行動簡訊服務，即時提供交通管制資訊。</li> <li>9. 於各遊客中心提供大日月潭地區業者文宣摺頁放置及旅遊雜誌參考服務。</li> <li>10. 提供向山遊客中心產業館放置南投縣在地產業商品及業者摺頁廣為行銷。</li> <li>11. 每季更新向山遊客中心藝廊展館工藝品，提升濃厚藝文氣息的遊憩空間。</li> <li>12. 持續改善車埕遊客中心周邊服務設備，提供車埕與集集周邊地區更優質之旅遊諮詢服務。</li> <li>13. 提供車埕遊客中心放置南投縣在地產業商品及業者摺頁廣為行銷。</li> <li>14. 加強維護轄區內各遊憩據點設施妥善度，改善無障礙設施，提昇友善旅遊環境。</li> <li>15. 與衛生單位合作，引進觀光地區緊急救護中心進駐伊達邵遊客中心，提供遊客緊急救護服務。</li> <li>16. 於遊客中心附設 ATM 自動化服務，提供本地居民及全國各地遊客至日月潭遊玩時金融需求。</li> <li>17. 伊達邵遊客中心 2 樓休閒空間完成招租，提</li> </ol> | <p style="text-align: center;">105.12</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為有效提升遊客服務品質，對於步道及自行車道做有計畫地串聯及拓寬工程。</li> <li>2. 因應無障礙季銀髮族旅遊，持續進行相關改善工作，以提供無障礙的友善環境。</li> <li>3. 統一形象識別系統，提升服務品質與效率。</li> </ol> |

|  |   |               |   |
|--|---|---------------|---|
| <p>(二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務與旅遊諮詢。</p> | <p>供遊客人文茶坊休閒場所，以不同的角度感受日月潭之美。</p> <p>18. 提升埔里遊客中心服務功能，並推動埔里地區第4層旅遊資訊站。</p> <p>19. 於重點區域設置多語言指示牌、銀髮族服務、無障礙服務、或穆斯林潔淨設置。</p> <p>20. 埔里遊客中心放置大埔里及南投地區在地產業商品及業者摺頁廣為行銷。</p> <p>21. 埔里遊客中心持續辦理公車動態系統的維護，提供遊客交通工具旅運時間。</p> <p>22. 利用環保概念綠美化辦公室環境，營造良好洽公環境，提升民眾觀感，並提升行政效能。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 視需要增設行動服務據點。</p> <p>3. 統一製作外勤背心，要求所有外勤員工、清潔廠商等協力廠商於外出時穿著，以增加辨識度，提昇機關形象。</p> <p>4. 設置向山、車埕、伊達邵、埔里等4處遊客中心，提供全年無休之旅遊諮詢及導覽解說服務。</p> <p>5. 向山遊客中心每日提供定時3D及HD影片播放服務，另亦提供團體線上預約機制。</p> <p>6. 培育專門外語人員(志工、替代役、行政助理、產學合作學生)提供外籍遊客相關外語旅遊諮詢及導覽解說服務，以提升服務品質。</p> <p>7. 招募具有外語、資訊、自然生態及文化等特殊專長志工，以提供各類型導覽解說服務。</p> <p>8. 固定辦理服務人員接待禮儀及解說服務技巧、知能專業訓練。</p> <p>9. 持續推動行動服務車，並視節日需求辦理或配合相關活動。</p> <p>10. 持續推動暨南大學學生志工，藉由學生志工人年輕充滿活力的形象，提供遊客活潑之旅遊諮詢及導覽解說服務。</p> <p>11. 與暨南大學合作辦理遊客服務人員教育訓練，提升志工對於日月潭地區旅遊資源之瞭解。</p> <p>12. 持續推動行動服務車，並視節日因應搭配驚喜活動。</p> | <p>105.12</p> | <p>1. 加強服務體系密度，旅遊服務創新升級。</p> <p>2. 提供機動性各項服務，貼心服務遊客。</p> <p>3. 提供預約導覽線上申請，免去紙本往返之苦。</p> |
| <p>(三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里</p>                               | <p>1. 適時提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。</p>   | <p>105.12</p> | <p>1. 讓民眾了解並支</p>   |

|  |  |               |   |
|--|--|---------------|---|
| <p>民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 管理處辦理規劃說明會，並積極參加區內村里民及在地協會大會，藉機宣導各項施政措施。</li> <li>3. 於辦理年度各項規劃案時，利用召開各期簡報會議或座談會，與相關機關、村里長及協會等意見溝通，並不定期辦理地方訪談，交換意見及政策行銷。</li> <li>4. 規劃執行活動及文宣品前召開地方說明及協調會，宣傳活動理念並協請地方單位及業者配合相關措施。</li> <li>5. 主動參與各類型公聽會、說明會、村里民大會等，加強媒體互動，拓展業務宣傳管道，宣導政府施政措施及執行成效。</li> <li>6. 整合在地組織(如：地方協會)或資源，建立地方工作圈，共同推動埔里地區觀光與產業發展。</li> <li>7. 利用埔里遊客中心 LED 字幕機宣導本處相關活動。</li> <li>8. 與埔里在地協會、組織或資源合作推動地方工作圈，共同發想埔里地區觀光與產業發展。</li> </ol> |               | <p>持觀光施政措施，及時提供旅遊資訊。</p> <p>2. 多元化提供各項資訊獲取方式，與遊客有更好的互動關係。</p>   |
| <p>(四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，傳遞政府服務訊息及功能。</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與地方公益團體、學校社團、協會或本處志工合作辦理活動。</li> <li>2. 結合各旅遊相關政府、民間團體交流各項旅遊及活動資訊。</li> <li>3. 運用解說志工宣導國家風景區環境教育理念。</li> <li>4. 於規劃辦理各類活動時，結合民間業者優惠置入，以增加活動效益及產業收益。</li> <li>5. 聯合周邊商家、在地協會、社區團體及公部門共同辦理清淨家園活動，並擴大清潔成效。</li> <li>6. 與地方公益團體、學校社團、協會合作辦理活動。</li> <li>7. 結合社區協會及地方產業資源辦理地方交通維護，確保假日遊憩區交通順暢。</li> <li>8. 結合地方觀光產業及單位，推動清淨家園、家園營造等公益性工作。</li> </ol>  | <p>105.12</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合周邊店家、社區或學校，辦理清淨家園相關活動，宣導民眾愛護環境的理念。</li> <li>2. 善用志工導覽時間，宣導環境保護、愛惜環境資源。</li> </ol> |
| <p>(五) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為推展低碳旅遊，爭取行政院環境保護署日月潭遊湖巴士示範運行計畫專案補助，推動日月潭遊湖巴士電動化，並持續提供大日月潭地區無縫隙交通服務，包括遊湖巴士、日月潭-車埕、日月潭-溪頭、日月潭-東埔、日月潭-阿里山接駁車等。</li> <li>2. 積極更新本處臉書(facebook)專網、產業聯</li> </ol>   | <p>105.12</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 善用社群網路網頁，增加與民眾互動，並更認識日月潭，且提</li> </ol>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>盟資訊展示專頁及後端機制，提供民眾及地區產業宣傳行銷通路平台。</p> <p>3. 提供各公私團體免費導覽解說及影片播放服務。</p> <p>4. 結合地方資源設置旅遊資訊站，並主動定期提供各式文宣品。</p> <p>5. 出版各類簡訊、解說叢書、摺頁、生態影片等相關解說宣導品，並提供地區單位及業者免費使用。</p> <p>6. 為使街頭藝人善用範圍內表演地點及增加街頭藝人表演機會，輔導街頭藝人常態性駐點表演。</p> <p>7. 結合社區協會及地方產業資源辦理各型活動，以增加活動效益及產業收益，促進地方發展。</p> <p>8. 結合地方觀光產業單位，辦理各項活動，促進地區發展與收益。</p> <p>10. 積極於各項考核中爭取佳績。</p> <p>11. 適時更新調整本處旅遊資訊內容，並將活動內容發布於本處網頁或臉書專網，提升活動行銷宣傳，</p> <p>12. 埔里遊客中心提供在地特色產業商品及業者文宣品放置，提供產業宣傳行銷通路平台。</p> | <p>供各項旅遊及活動資訊。</p> <p>2. 增加街頭藝人表演機會，積極輔導街頭藝人常態性駐點表演。</p> |
|--|--|--|

| 實施要項   | 推動作法  | 完成期限   | 預期效益   |
|--|---|--------|--|
| <p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p> <p>(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p> | <p>1. 加強服務人員業務知能講習，提供民眾洽公便利性，為強化遊客中心單一窗口全功能遊客服務，加強訓練服務知能。</p> <p>2. 本局及旅遊服務中心採面對面，隨到隨辦式服務。</p> <p>3. 民眾所需資料簡化以電話、傳真或 E-mail 方式申辦。</p>   | 105.12 | <p>1. 提升整體服務品質，有效縮短民眾等候時間。</p> <p>2. 為提升志工及業者專業素養及服務態度，辦理各項業務之能、服務精進等相關專業訓練課程。</p> |
| <p>(二) 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>                               | <p>1. 為使各項作業能於期限內完成，本處建立各項經營管理業務標準作業流程 (SOP)。</p> <p>2. 改善設施巡查系統，開放承包廠商線上填報提昇修繕與經費運用效率。</p> <p>3. 提供各項線上申辦服務，包括：預約導覽解說申請、文宣品放置及索取申請、場地借用申請、街頭藝人表演申請、水域遊憩活動申請、線上報名系統、斜屋頂補助申請及各項申請進度查詢。</p> <p>4. 簡化地區業者及單位申請索取及放置文宣品表件及流程。</p> | 105.12 | <p>1. 滿足民眾需求，提升行政服務品質及效率。</p> <p>2. 為簡化各項申請作業及流程，提供各項線上申辦服務。</p>                   |
| <p>(三) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>    | <p>1. 於本處網站公布轄內遊憩設施及公共服務設施之開放 (含修繕) 情形，並定期更新相關資訊，俾利遊客瀏覽、查詢。</p> <p>2. 提供網站線上申請服務之流程查詢功能，以了解申請案件進度。</p> <p>3. 持續加強公開各項標準作業流程資訊，並加強建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>   | 105.12 | 提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。   |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p> <p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p> <p>(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需</p> | <p>1. 網站民眾意見信箱專人回應，並提供回應後滿意度反映機制。</p> <p>2. 遊客中心接受民眾或在地業者意見反映後，以電話或 Email 回覆辦理情況。</p> <p>3. 於本處官方網站設置討論區，提供網友自由發言及提問空間，並即時回復。</p> <p>4. 設置「再發現。動感日月潭！」臉書 (facebook) 粉絲專頁，供遊客留言或提問，並建立即時回復機制。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 民眾可透過紙本或線上反映意見，均有專人處理並即時回復。</p> <p>1. 建立中央及地方媒體名單及電子郵件通訊錄，隨時發佈各項相關訊息。</p> <p>2. 持續建立新聞報導資料剪輯工作，作為改善及回應之參考。</p> <p>1. 於網路建置「常見問題集」，並依現況即時更新，提供民眾參考。</p> <p>2. 建立本處業務「常見問題集」管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施。</p> | <p>105.12</p> <p>105.12</p> <p>105.12</p> <p>105.12</p> | <p>1. 建置多元見反映管道，反映資訊即時回復，有效處理民眾抱怨等各項意見。</p> <p>2. 各項意見單一收取專人服務，提升服務品質。</p> <p>建置多元暢通交流管道，方便民眾提供建言，並可即時溝通回應，迅速解決問題或改進缺失。</p> <p>建立良好雙向溝通機制，即時提供正確資訊，防範不實報導。</p> <p>建立良好雙向溝通管道，提供正確、良好服務</p> |
|---|--|---|--|

|  |  |               |                                      |
|--|--|---------------|--------------------------------------|
| <p>求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>(五)定期辦理遊客滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理車埕木業展示館委外經營案，定期辦理滿意度調查以作為經營管理績效評估依據，並要求廠商持續改進。</li> <li>2. 善用遊客中心，定期辦理遊客滿意度調查及統計分析，以了解遊客需求提供更完善的服務。</li> <li>3. 辦理志工帶團服務滿意度調查。</li> <li>4. 辦理志工平時考核督導改善。</li> <li>5. 於線上辦理舉辦活動滿意度調查及統計分析，作為後續辦理及改進之參據。</li> <li>6. 於線上辦理人員服務態度滿意度調查及統計分析。</li> </ol> | <p>105.12</p> | <p>措施。</p> <p>多面向瞭解遊客意見，作為改善之參考。</p> |
|--|--|---------------|--------------------------------------|

| 實施要項  | 推動作法   | 完成期限                                      | 預期效益   |
|---|--|---|--|
| <p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p> <p>(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p> <p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、</p> | <p>1. 各項規劃案成果，於年度完成結案後，主動將成果公布於本處行政資訊網站，便於民眾隨時查詢及瞭解。</p> <p>2. 提供相關政府最新政策，至於官方網站供民眾參考連結(例如：法務部兩公約網站)。</p> <p>3. 於本處網站公布轄內遊憩設施及公共服務設施之開放(含修繕)情形，並定期更新相關資訊，俾利遊客瀏覽、查詢。</p> <p>4. 為推動日月潭電動船政策，建構專門網站提供完整資訊，並定期維護。(日月潭推動電動船政策說明網站)</p> <p>5. 公告行政公開相關資訊：本處各項行政措施；活動及公告事項等，均同步發布新聞稿，並登錄於網站快訊，相關網站連結均有效正確。</p> <p>6. 維護網站資訊之正確有效性：指定專人定時檢查網站內容及各項活動訊息。</p> <p>7. 建置臉書(facebook)社群網站，即時將相關活動資訊、旅遊訊息等主動發表，藉由主動之互動交流，提供民眾各項服務訊息。</p> <p>8. 秉持資訊公開原則，於網站專區提供施政方針、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>9. 提供民眾線上下載相關表件服務。</p> <p>1. 本處網站提供全文檢索功能。</p> <p>2. 建置「網站導覽」，除了讓民眾更了解本處網站架構外，於搜尋各項資料時得以更快速搜尋到所需資訊。</p> <p>3. 因應無障礙及銀髮族旅遊，特設日月潭無障礙暨銀髮族旅遊主題網，網頁版面簡單操作，使民眾得以輕易使用。</p> <p>4. 旅遊資訊網除中文及英文外，更提供日文及韓文網頁，供各地國外旅客參考運用。</p> <p>5. 因應穆斯林客群，特設置穆斯林網頁。</p> <p>1. 設置「網路問卷」，廣泛收集民眾意見。</p> <p>2. 設置「意見信箱」，提供遊客投書。</p> <p>3. 設置「討論區」，提供遊客發表旅遊心得。</p> | <p>105.12</p> <p>105.12</p> <p>105.12</p> | <p>提供便民、利民、網路不打烊之服務。</p> <p>1. 符合政策及各項趨勢，提供多樣性服務。</p> <p>2. 為提供外籍遊客旅遊方便，提供英語、日語及韓語版本。</p> <p>提供多元溝通管道，各項</p> |

|   |  |               |                             |
|---|--|---------------|-----------------------------|
| <p>網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>                        | <p>4. 於本處官方網站設置討論區，提供網友自由發言及提問空間，並即時回復。<br/>5. 設置「再發現。動感日月潭！」臉書(facebook)粉絲專頁，供遊客留言或提問，並建立即時回復機制。</p>  |               | <p>施政符合民意。</p>              |
| <p>(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p> | <p>1. 依業務持續辦理網路申辦案件。(如：預約導覽及多媒體、街頭藝人展演申請、場地及設施借用申請、水域遊憩活動申請、文宣品申請等)<br/>2. 整合碼頭監視系統，提供即時影像，並提昇濃霧禁航相關資訊公開性。<br/>3. 改善設施巡查系統，開放承包廠商線上填報提昇修繕與經費運用效率。</p>  | <p>105.12</p> | <p>提供明確、便利而安全的線上申辦服務。</p>   |
| <p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>                           | <p>1. 維護網站資訊之正確有效性：指定專人定時檢查網站內容、超連結均正確有效，各項表報資料均為最新版本，無過期資料。<br/>2. 適時發布快訊及新聞稿：本處各項行政措施、活動及公告事項，均同步及登錄於網站快訊。<br/>3. 整合大眾運輸資訊建立查詢網頁，便利遊客規劃行程。<br/>4. 與在地學術單位合作，調整大埔里地區旅遊APP應用程式，以提供遊客更為完善的旅遊資訊。<br/>5. 本處周邊活動及公告事項，除同步更新網站訊息外，亦於遊客中心同步公告相關資訊，並告知值勤志工。</p> | <p>105.12</p> | <p>政府資訊資源整合，提供便民、利民之服務。</p> |

| 實施要項   | 推動作法  | 完成期限                        | 預期效益   |
|--|---|-----------------------------|--|
| <p>五、創新服務方式，整合服務資源</p> <p>(一) 創新整合，引進民間資源，利用資訊科技，展現臺灣多元旅遊資訊，擴大旅遊深度與品質，提供旅遊服務</p> <p>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工</p> | <p>1. 申辦「地政資訊網際網路服務」，並更新本處 ARC GIS 系統之圖資，協助處內單位或民眾之查詢。</p> <p>2. 推動電動船政策，除提昇遊湖品質外，更達到節能減碳之目的。</p> <p>3. 採用移動式 LED 作為交通資訊傳播工具，提昇交通資訊能見度。</p> <p>4. 設施導入系統管理機制，建立系統化編碼，俾便進行維護管理。</p> <p>5. 用空拍機協助各項業務如後：(1)設施管理。(2)交通疏運。(3)工程管理。(4)活動管理。(5)景點紀錄。</p> <p>6. 持續建置大日月潭「外快內慢」水陸空旅遊網，包含「台灣好行-日月潭線」、「日月潭遊湖巴士」、「日月潭-水里-車埕接駁巴士」、「日月潭-東埔」及「日月潭-阿里山」、「高鐵聯票-日月潭線」等聯外及區內接駁服務。</p> <p>7. 推動低碳觀光，提供遊湖電動巴士供遊客搭乘，除有效降低能源消耗及空氣汙染問題外，更提高旅遊品質。</p> <p>8. 於規劃辦理各類活動時，充分利用學校親善社團加入服務，並結合民間業者優惠置入，以增加活動效益及產業收益。</p> <p>9. 賡續辦理日月潭特色遊學，結合大日月潭地區多樣貌在地特色，並增加參與學校數，設計客製化的體驗課程，提供參加者深度旅遊新選擇。</p> <p>10. 包裝交通相關票券組合，擴大推行旅遊套票，並將紙本套票電子化，提供遊客更便利化服務，並達到節能減碳之目的。</p> <p>11. 結合產業及資訊科技發展智慧旅遊，提供遊客更即時適地之旅遊服務。</p> <p>12. 持續與在地學術單位產學合作資源，藉由學生志工提供不同的旅遊諮詢樣式。</p> <p>13. 與在地學術單位年輕學子合作，調整旅遊 APP 應用程式，使現有 APP 更為完善並更為人性化。</p> <p>1. 持續針對民眾需求檢討改進，提供創意、優質旅遊服務。</p> <p>2. 結合集集分局車埕派出所，成立夜間遊客服</p> | <p>105.12</p> <p>105.12</p> | <p>創新推行便利、經濟、智慧而多元化的旅遊服務，提升整體觀光服務品質。</p> <p>強化服務機制整合，且不囿於刻板服</p> |

|  |   |               |                               |
|--|---|---------------|-------------------------------|
| <p>作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>  | <p>務中心，延長遊客中心服務時間，提升服務品質。</p> <p>3. 結合出租設施、公共設施認養或景點周邊商家服務，推動借問站，並主動定期提供各式文宣品，便利遊客取得最新活動或旅遊資訊</p> <p>4. 依節慶活動舉辦行動服務車變裝活動，並與遊客玩遊戲互動。</p>   |               | <p>務時間及擴大服務地點。</p>            |
| <p>(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>   | <p>1. 結合社區發展協會，推動濁水溪布農部落產業觀光及生態旅遊，強化日月潭區內原住民文化及產業發展。</p> <p>2. 慈恩塔及蔣公行館活化計畫：整合歷史建築及現有蔣公文物，活化解說題材，創造遊憩話題，塑造日月潭旅遊新亮點。</p>   | <p>105.12</p> | <p>整合公私部門服務資源，提供多元服務。</p>     |
| <p>(四) 鼓勵所屬單位勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> | <p>1. 與南投地檢署合作引進社會勞動人協助環境維護，相關工作事項如：(1)交通疏導；(2)環境清潔；(3)環境巡查；(4)安全維護。</p> <p>2. 與南投縣政府合作推動中興停車場收費政策，落實使用者付費、增加政府收益、減輕管理維護成本負擔並增進停車與交通品質。</p> <p>3. 結合集集分局車埕派出所成立夜間遊客服務中心，延長遊客中心服務時段，自 17 時延至 22 時，友善服務品質。</p> <p>4. 持續與在地學術單位產學合作資源，由學生志工提供不同的旅遊諮詢樣式。</p> <p>5. 與在地學術單位年輕學子合作，藉由年輕褶子調整應用程式，使現有程式設計更為年輕化。</p> | <p>105.12</p> | <p>促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。</p> |
| <p>(五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶。</p>   | <p>1. 結合民間土地等資源，規劃發展埔里之溼地與其他自然資源，提供遊客更多高品質遊憩服務。</p> <p>2. 強化行政中心單一窗口全功能民眾服務，並加強訓練服務知能，以提高服務品質。</p> <p>3. 本處周邊活動及公告事項，除同步更新網站訊息外，亦於遊客中心同步公告相關資訊，並告知值勤志工。</p>   | <p>105.12</p> | <p>促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。</p> |

## 陸、實施步驟

- 一、本處各實施單位應依據本執行計畫訂定年度執行計畫，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；執行計畫應於 105 年 01 月 15 日前報局，並主動公開於機關網站。
- 二、研訂年度執行計畫時，應邀集主管為民服務業務相關人員參與，爾後並就執行計畫所列之事項確實執行，且每季進行實地查核。
- 三、執行計畫應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，以提出 105 年度預定進行的重點工作。

## 柒、績效評估

- 一、本處應於 105 年 10 月 31 日前依「政府服務品質獎」報告書格式，彙總 105 年度執行為民服務工作成果之書面及電子檔（以 WORD 繕打）函送本局。
- 二、本局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「交通部觀光局各國家風景區管理處目標管理年終績效評核」中共同考核，並據以遴選提報參加交通部服務品質獎評審。
- 三、為落實服務績效評估，各單位應成立提昇服務品質工作小組，加強平時服務品質之測試及查核，針對缺失，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，本局除配合行政院國發會及交通部至各單位實地查證外，本局為民服務不定期考核小組應實地查訪各實際執行單位瞭解計畫推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。