

# 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

## 101 年提升服務品質執行計畫

**Taiwan**

THE HEART OF ASIA

訂定單位：秘書室

訂定日期：2012 年 1 月 29 日

# 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

## 101 年提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、交通部 100 年 12 月 5 日交秘字第 1000011604 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」。
- 二、交通部觀光局 100 年 12 月 19 日觀企字 1002001248 號函頒「交通部觀光局 101 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、實施對象：

- 一、本處各課室站及遊客中心。
- 二、服務規劃單位：本處秘書室（負責統籌規劃服務作業）。

### 肆、執行期程：

自民國 101 年 1 月起至民國 101 年 12 月止，計 1 年。

### 伍、計畫內容：(詳如附表)

為推廣國家風景區觀光發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」，並由秘書室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。

## 日月潭國家風景區管理處 101 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	承辦單位
<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> <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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理水社碼頭無障礙設施工程。</li> <li>2. 辦理伊達邵碼頭廣場整建工程第二期。</li> <li>3. 步道串聯及增設工程（纜車站至水蛙頭自行車道、向山生態步道整建）。</li> <li>4. 辦理竹石園生態研習中心新建工程第一期。</li> <li>5. 辦理污水處理廠及下水道系統功能提升工程。</li> <li>6. 辦理電動船充電設施工程。</li> <li>7. 辦理伊達邵停車場整建工程第一期。</li> <li>8. 辦理地利遊客中心新建工程第一期。</li> <li>9. 全年度提供 LBS 行動簡訊服務，即時提供交通管制資訊</li> <li>10. 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>11. 伊達邵遊客中心提供場地，鼓勵業者進駐提供外幣兌換服務，以因應國際旅客需求。</li> <li>12. 擴充遊客中心旅遊資訊查詢及播放設備。</li> <li>13. 增設「改善遊客中心服務設備」，提供車埕地區更優質之旅遊諮詢服務。</li> <li>14. 提供大日月潭地區業者文宣摺頁放置服務及旅遊雜誌參考服務。</li> <li>15. 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>16. 配合擴大轄區管理，廣設建置大日月潭地區第 4 層旅遊資訊站系統。</li> <li>17. 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>1. 提供遊客中心全年無休之旅遊諮詢服務及導覽解說服務。</li> <li>2. 遊客中心提供每日定時 3D 及 HD 影片播放服務。</li> <li>3. 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外語旅遊諮詢及導覽解說服務。</li> <li>4. 招募具有外語、資訊、自然生態及文化等特殊專長志工。</li> <li>5. 提供遊客全年無休之旅遊諮詢服務及導覽解說服務。</li> <li>6. 固定辦理服務人員接待禮儀及技巧專業訓練。</li> </ol>	<p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12.31</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p>	<p>工務課</p> <p>管理課</p> <p>伊達邵</p> <p>車埕</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p>

<p>(三)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，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>	<p>1. 召開年度施政計畫說明會，宣導年度規劃、建設、行銷及管理等施政措施，與地方政府機關及村里長溝通聯繫。</p>	101.03	企劃課
	<p>2. 於辦理年度各項規劃案時，利用召開各期簡報會議、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。</p>	101.12	
	<p>3. 每月定期召開地方產業座談會，說明年度計畫，宣導年度規劃、建設、行銷及管理等施政措施，與地方政府機關及村長溝通聯繫。</p>	101.12	車埕
	<p>4. 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。</p>		
	<p>5. 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。</p>	101.12	遊憩課
	<p>6. 藉參與地方村里集會及地方產業協會會議時，宣傳活動及相關措施。</p>		
	<p>7. 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。</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>	<p>1. 一年一度舉辦日月潭聖山（水社大山）敬山、淨山活動，結合志工及社區上山清理垃圾，宣傳環保愛地球理念。</p>	101.12	伊達邵
	<p>2. 1. 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。</p>	101.12	車埕
	<p>3. 與地方公益團體、學校社團、協會或本處志工合作辦理活動。</p>	101.12	遊憩課
	<p>4. 結合各旅遊相關政府民間團體交流各項旅遊及活動資訊。</p>		
	<p>5. 運用解說志工宣導國家風景區環境教育理念。</p>		
	<p>6. 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。</p>		
	<p>7. 遊憩或服務設施出租及認養民間經營及督導。</p>		
<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>	<p>1. 輔導街頭藝人常態性駐點表演。</p>		
	<p>2. 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。</p>	101.12	車埕
	<p>3. 推動地方環保志工之串聯辦理環境清潔。</p>		
	<p>4. 建置大日月潭地區無縫隙交通服務，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。</p>	101.12	遊憩課
	<p>5. 建立本處網站 facebook、產業聯盟資訊展示專頁及後端機制，提供地區產業宣傳行銷通路平台。</p>		
	<p>6. 提供各公私團體免費導覽解說及影片播放服務。</p>		

	<p>7. 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>8. 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>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>(二) 澈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>(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. 強化遊客中心單一窗口全功能遊客服務，並加強訓練服務知能。</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。</p> <p>1. 檢討及修正特色建築物獎勵計畫及办理流程，縮短作業期程。</p> <p>2. 將各項規劃案成果，於年度完成結案後，主動將成果於行政網站公布，便於民眾隨時查詢及了解。</p> <p>3. 建立本處經營管理各項業務標準作業流程規範(SOP)</p> <p>4. 簡化街頭藝人場地申請流程，並引進電子化。</p> <p>5. 簡化場地借用申請流程，並引進電子化。</p> <p>6. 提供線上申辦服務，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、線上報名系統及斜屋頂補助申請。</p> <p>7. 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> <p>1. 提供網站線上申請服務之流程查詢功能。</p> <p>2. 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>3. 持續加強公開各項服務標準作業程序資訊，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>	<p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.05</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p>	<p>遊憩課</p> <p>秘書室</p> <p>企劃課</p> <p>管理課</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課 管理課</p> <p>秘書室</p>

<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. 假日門市服務通報機制作業。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 遊客中心受理民眾意見反映，即時處理。</li> <li>4. 網站設置討論區，提供網友自由發言空間，並即時回復。</li> <li>5. 提供 facebook 臉書遊客留言，建立即時回復機制。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾反映意見專人處理並即時回復</li> <li>2. 民眾意見反映管道：網站討論區、網站民眾意見信箱、facebook 臉書、提供書面意見反映表。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立中央及地方媒體名單及電子郵件通訊錄，隨時發佈相關訊息。</li> <li>2. 持續建立新聞報導資料剪輯工作，以作改善及回應參考。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網站建立遊客常見「常見問題集」(FAQ)</li> <li>2. 建立本處業務「常見問題集」管理機制，以轉換民眾意見成為服務政策或措施。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用遊客中心定期辦理遊客滿意度調查及統計分析。</li> <li>2. 辦理志工帶團服務滿意度問卷調查。</li> <li>3. 辦理志工平時考核督導改善。</li> <li>4. 辦理網路舉辦活動滿意度調查及統計分析。</li> <li>5. 辦理網路人員服務態度滿意度調查及統計分析。</li> <li>6. 辦理網路服務設施滿意度調查及統計分析。</li> <li>7. 辦理洽公服務滿意度調查。</li> </ol>	<p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p>	<p>管理課</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p> <p>秘書室</p> <p>遊憩課</p> <p>秘書室</p> <p>遊憩課</p> <p>秘書室</p> <p>遊憩課</p>
---	--	---	--

<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、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>(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>(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共</p>	<p>1. 於年度施政計畫奉行政院核定後，主動將計畫書於行政網站公告周知，便於民眾隨時查詢及了解。</p> <p>2. 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，均同步發布新聞稿，及登錄於網站快訊，適時發布快訊及新聞稿，超連結均正確有效。</p> <p>3. 維護網站資訊之正確有效性：指定專人隨時檢查網站內容各項表報資料均為為最新版本，無過期資料。</p> <p>4. 建置地區觀光產業及訂房資訊網站，並提供線上下載相關申請表件服務。</p> <p>5. 提供民眾線上下載相關表件服務。</p> <p>6. 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>1. 本處網站資訊提供標示，配合 MyEGov 主題、施政與服務 3 種分類檢索。</p> <p>2. 本處網站提供全文檢索功能，包含網站內容、線上圖書館等全文檢索功能。</p> <p>3. 建置「網站導覽」，讓民眾更了解本處網站架構。</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>1. 網站建置下列線上服務：  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 預約導覽。</li> <li>• 街頭藝人展演申請。</li> <li>• 場地及設施借用申請。</li> <li>• 水域遊憩活動申請。</li> <li>• 文宣品申請。</li> </ul> </p> <p>2. 整合碼頭監視系統，提供即時影像</p> <p>1. 維護網站資訊之正確有效性：指定專人隨時檢查網站內容、超連結均正確有效，各項表報資料均為為最新版本，無過期資料。</p>	<p>101.04</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p> <p>101.12</p>	<p>企劃課</p> <p>遊憩課</p> <p>管理課</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p> <p>管理課</p> <p>遊憩課</p>
--	---	---	---

<p>享及使用效率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，均同步發布新聞稿，及登錄於網站快訊。</li> <li>3. 利用氣象局天候資訊及公路總局路況即時資訊，提供遊客旅遊所需資訊，未來俟轄區車流量監控系統完成後，將建置相關資訊整合平台提供其他機構資源共享。</li> <li>4. 整合大眾運輸資訊建立查詢網頁，便利遊客規劃行程。</li> </ol>		
<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作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</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>(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>(五) 提高服務品質，集中資源，持續整</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>推動電動船政策，提昇遊船品質、改善環境</b></li> <li>2. 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」等聯外及區內接駁服務。</li> <li>3. 包裝交通相關票券組合推行旅遊套票。</li> <li>4. 以大日月潭地區觀念，結合旅運遊程、各類餐宿特產優惠等資訊，設計製作整合性旅遊護照。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 於信義鄉農會及日月潭纜車站設置遊客中心、澀水社區設置旅遊資訊站，提昇大日月潭地區無縫隙旅運及資訊服務。</li> <li>7. 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，設計客製化的體驗課程，提供參加者深度旅遊新選擇。</li> <li>8. 辦理產學合作引進校園資源，提供優質遊客服務。</li> <li>9. 建置車埕鐵道文化園區，包含戶外鐵道文物展示區、鐵道市集、木業展示館、日式宿舍及周邊景點，呈現完整的車埕懷舊旅遊路線。</li> <li>10. 打造水社、車埕光環境，營造夜間旅遊亮點。</li> <li>11. 結合產業及資通訊科技發展智慧旅遊，提供遊客更即時適地之旅遊服務。</li> </ol>	<p>101.12 101.12</p>	<p>管理課 遊憩課</p>

備轄管旅遊區帶			
---------	--	--	--