

## 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 100 年提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據

- 一、交通部 96 年 9 月 27 日交秘字第 0960008987 號函頒「交通部提升服務品質實施計畫」。
- 二、交通部觀光局 100 年 3 月 15 日觀企字 1002000249 號函頒「交通部觀光局 100 年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

本處各課室站及遊客中心。

### 肆、執行期程

自民國 100 年 1 月起至民國 100 年 12 月止，計 1 年。

### 伍、策略與方法

實施要項	具體作法	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效 (一) 考量民眾洽公之便理性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施	1. 辦理水社碼頭無障礙設施工程、伊達邵碼頭及玄光碼頭公廁整建工程，及步道串聯及增設工程。 2. 辦理向山及伊達邵遊客中心新建工程。 3. 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。 4. 建置大日月潭地區第 4 層旅遊資訊站。 5. 擴充遊客中心旅遊資訊查詢及播放設備。 6. 結合德化派出所 24 小時值班優勢，成立伊達邵聯合服務中心，提供旅遊資訊。	統一形象識別系統，以提升服務品質與效率
(二) 建立服務人員專業、親切之優質形象，主動協助民眾及導引服務，並提供旅	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。 2. 招募外語、自然生態及文化等專長志工。 3. 建置與中部交通中心及周邊景點的友善	提供多元服務品質及形象

實施要項	具體作法	預期效益
遊諮詢。	無縫隙接駁服務。 4. 固定辦理服務人員接待禮儀及技巧訓練。 5. 春節連續假期行動簡訊，提供即時資訊。	
(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。  (四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。  (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。	1. 召開年度計畫說明會，宣導年度規劃、建設、行銷及管理施政措施，與地方政府機關及村長溝通聯繫。 2. 規劃執行活動及文宣品前召開地方說明及協調會，協請地方單位及業者配合。 3. 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。 4. 主動參與各類型公聽會、說明會、村里民大會等，拓展業務宣傳管道。 1. 輔導街頭藝人常態性駐點表演。 2. 結合民間企業資源辦理各型活動，以增加活動效益及產業收益。 3. 運用解說志工宣導風景區環境教育理念。 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。 5. 遊憩或服務設施出租及認養民間經營。 6. 推動地方環保志工之串聯辦理環境清潔。 1. 建置大日月潭地區無縫隙交通服務，環湖公車、埔里街車、日月潭-車埕接駁車等。 2. 建立本處網站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平台。 3. 提供各公私團體免費解說服務。 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。	1. 讓民眾了解並支持觀光施政措施，即時提供旅遊資訊 2. 有效溝通並促進雙向交流。 建立與民間團體互動機制，提供國人從事正當休閒娛樂活動。 推廣各項觀光作為，爭取民眾認同。
二、便捷服務程序，確保流程透明 (一) 設置全功能櫃台，	1. 強化遊客中心單一窗口全功能遊客服務，	提升服務

實施要項	具體作法	預期效益
<p>提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強服務知能。</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>並加強訓練服務知能。</p> <p>2. 假日門市服務通報機制作業。</p> <p>1. 提供線上申辦服務，包括：預約導覽解說申請、場地借用申請、街頭藝人表演申請、斜屋頂補助申請。</p> <p>2. 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>3. 建立本處經營管理各項業務標準作業流程規範 (SOP)。</p> <p>提供網站線上申請服務之流程查詢功能。</p>	<p>品質與效率。</p> <p>提升行政效率與便民服務。</p> <p>提升行政效率，縮短民眾申辦時間</p>
<p>三、探察民意趨勢，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</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. 遊客中心受理民眾意見反映，即時處理。</p> <p>3. 網站設置討論區，提供網友自由發言空間，並及時回覆。</p> <p>1. 民眾反映意見專人處理並即時回復</p> <p>2. 民眾意見反映管道：網站討論區、網站民眾意見信箱、遊客中心。</p>	<p>建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題。</p> <p>建置多元的民眾建言管道，方便民眾</p>

實施要項	具體作法	預期效益
<p>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>	<p>建立中央及地方媒體名單及電子郵件通訊錄，隨時發布相關訊息。</p> <p>網站建立遊客常見「常見問題集」(FAQ)</p> <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. 辦理網路舉辦活動滿意度調查及統計分析</li> <li>4. 辦理網路人員服務態度滿意度調查及統計分析</li> <li>5. 辦理網路服務設施滿意度調查及統計分析</li> </ol>	<p>提供建言，改進施政缺失。</p> <p>提供民眾正確資訊，了解政府施政作為。</p> <p>建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。</p> <p>改進服務缺失，提升服務品質。</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、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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>2. 指定專人隨時檢查網站內容。</li> <li>3. 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。</li> </ol>	<p>提供便民、利民、網路不打烊之服務。</p>

實施要項	具體作法	預期效益
<p>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) 廣續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊，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享及使用效率。</p>	<p>4. 提供民眾線上下載相關表件服務。</p> <p>5. 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。</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> </ul> </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及超連結。</p> <p>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。</p> <p>3. 利用氣象局天候資訊及公路局道路狀況，提供遊客旅遊所需資訊，未來俟轄區車流</p>	<p>符合國際潮流，提供多樣性服務。</p> <p>提供多元溝通管道，各項施政符合民意。</p> <p>提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務。</p> <p>政府資訊資源整合，提供便民、利民之服務。</p>

實施要項	具體作法	預期效益
	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。	
<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</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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」、「日月潭環湖公車」、「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>2. 包裝交通相關票券組合推行旅遊套票。</li> <li>3. 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>4. 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>5. 於埔里國光客運站設置埔里轉運及遊客服務中心、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>6. 辦理日月潭特色遊學，結合日月潭特色遊學行程提供參加者深度旅遊新選擇。</li> <li>7. 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、木業展示館及周邊景點，呈現完整的車埕懷舊旅遊路線。</li> <li>8. 打造水社、車埕光環境，營造夜間旅遊亮點。</li> <li>9. 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>提升整體觀光服務品質。</p> <p>強化服務機制整合，提供創意加值服務。</p> <p>整合公、私部門服務資源，提供多元服務。</p> <p>促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。</p>

實施要項	具體作法	預期效益
體系垂直整合服務。 (五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶。		打造友善優質且集客之旅遊區帶

#### 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，每半年召開一次研商會議，檢討本處各項服務品質作為、提出改善作法並追蹤列管。

#### 柒、績效評估

- 一、本處「為民服務工作推動小組」成員，年度內將不定期進行各課室及管理站、遊客中心考核，每半年至少 1 次，並提出考核報告及列管事項，於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、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。
- 四、100 年為民服務執行成果，將依規定於 100 年 9 月 30 日前提報工作成果報告書及電子檔；本處並將對執行本計畫成果，參與觀光局評審及獎懲，提報參加交通部評審。