

# 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

## 99 年度提升服務品質執行計畫



訂定單位：秘書室

訂定日期：2010 年 1 月 29 日

# 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

## 99 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 99 年 1 月 29 日觀企字 0992000097 號函頒「交通部觀光局 99 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：

- 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 99 年 1 月起至民國 99 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，每季至少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 99 年度提升服務品質執行計畫內容

評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
便民標準 服務	機關形象	服務場所 便利性	(一) 建置統一識別標誌服務中心，合宜改造服務場所。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理水社碼頭無障礙設施工程。</li> <li>2. 辦理伊達邵碼頭及玄光碼頭公廁整建工程。</li> <li>3. 步道串聯及增設工程(北旦自行車道、中明至文武廟步道整建)。</li> <li>4. 辦理向山行政中心---遊客中心新建工程。</li> <li>5. 辦理伊達邵遊客中心新建工程第一期工程。</li> <li>6. 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>7. 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>8. 建置大日月潭地區第 4 層旅遊資訊站系統。</li> <li>9. 擴充遊客中心旅遊資訊查詢及播放設備。</li> <li>10. 增設「車埕旅遊夜間服務中心」，提供車埕地區更優質之旅遊諮詢服務。</li> <li>11. 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，提供旅遊資訊服務。</li> </ol>	工務課  遊憩課  車埕管理站  管理課
		服務行為 友善性與 專業性	(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，並提供旅遊諮詢。	<ol style="list-style-type: none"> <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. 遊客中心提供定時影片播放服務。</li> <li>3. 培育專門外語人員提供外籍遊客外語旅遊諮詢及導覽解說服務。</li> <li>4. 招募外語、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</li> </ol>	遊憩課/車埕管理站  遊憩課

評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
				<p>詢服務及導覽解說服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. 建置與中部交通中心及周邊景點的友善無縫隙接駁服務。</li> <li>7. 固定辦理服務人員接待禮儀及技巧專業訓練。</li> <li>8. 春節連續假期行動簡訊，提供遊客即時道路資訊。</li> <li>9. 觀光從業人員服務品質提升（含接待禮儀）講習。</li> </ol>	管理課
	服務行銷 有效性	<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>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 召開年度計畫說明會，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長溝通聯繫。</li> <li>2. 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>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。</li> <li>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。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輔導街頭藝人常態性駐點表演。</li> <li>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。</li> <li>3. 結合民間企業資源辦理各型活動。</li> <li>4. 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>5. 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>6. 運用解說志工宣導國家風景區環境教育理念。</li> <li>7. 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> </ol>	<p>企劃課</p> <p>遊憩課</p> <p>各課/站</p> <p>車埕管理站</p> <p>遊憩課</p>	

評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
			(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>8. 遊憩或服務設施出租及認養民間經營及督導。</p> <p>9. 推動地方環保志工之串聯辦理環境清潔。</p> <p>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。</p> <p>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通路平台。</p> <p>3. 提供各公私團體免費解說服務。</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. 持續辦理街藝駐點表演徵選。</p> <p>7. 提報「向山行政中心新建工程」參與金質獎評選，期藉由提高設施品質以達到提昇旅遊服務品質之目的。</p>	<p>管理課/站</p> <p>遊憩課</p> <p>工務課</p>
	服務流程	服務流程便捷性	<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>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. 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>遊憩課/車埕管理站</p> <p>管理課</p> <p>遊憩課</p> <p>管理課</p>



評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
			<p>依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>(四) 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>(五) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理机制，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>1. 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>	<p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p>
資訊流通服務	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性	(一) 主動規劃公開機關基本資料、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>1. 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>2. 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最新版本，無過期資料。</p> <p>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。</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，並定期更新相關資訊，俾利遊客瀏覽、查詢。</p>	<p>遊憩課</p> <p>管理課</p>
		資訊內容有效性	(二) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，	<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</p>	<p>遊憩課</p>

評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
			提升政府資訊資源共享及使用效率。	<p>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。</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>	
		資訊檢索完整性與便捷性	(三) 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>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>	遊憩課
	線上服務及電子參與	線上服務量能擴展	(一) 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，提高線上申辦使用率。	<p>1. 網站建置下列線上服務：</p> <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>	遊憩課
		電子參與多樣性	(二) 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>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>	遊憩課

評核構面	評核項目	評核指標	實施要項	具體作法	承辦單位
創新增值服務	創新(意)服務情形	有價值的創意服務 服務措施延續性 服務措施執行方法效能性	<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增值服務。</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，持續整備轄管旅遊區帶。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 招募外語、自然生態及文化等特殊專長志工，於遊客眾多之景點現場提供走動式遊客服務。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6. 建置大日月潭地區無縫隙交通服務，建置環湖公車、埔里街車、日月潭-車埕接駁車等。</p> <p>7. 首創「優質民宿專區」，以地圖式導覽，提供遊客最快速資訊搜集功能。</p> <p>8. 首創「訂房資訊」專區，提供遊客最快速資訊搜集功能。</p> <p>9. 首創「優惠活動情報專區」，提供店家發佈促銷訊息。</p> <p>10. 持續辦理街藝駐點表演徵選。</p>	遊憩課

