

# 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

## 97 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部觀光局 96 年 10 月 25 日觀企字第 09620008171 號函頒之「97 年度觀光局提升服務品質執行計畫」。

### 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。
- 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：97 年 1 月至 12 月。

### 肆、實施對象：

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

### 伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	分工單位	預期效益	完成期限
一、提升服務品質，深化服務績效 (一) 建置統一識別標誌服務中心，合宜改造服務場所	1. 本處遊客中心（水社、車埕及名勝街諮詢站）建置「i」識別系統。 2. 遊客中心人性化空間佈置，提供健全完善之旅遊諮詢服務。	遊憩課(主)	統一形象識別系統，以提升服務品質與效率	97 年 12 月
(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。	1. 辦理服務人員及解說志工接待禮儀教育訓練。 2. 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。	遊憩課(主) 人事室(協)	提供多元服務品質及形象	97 年 12 月
(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	1. 適時提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。 2. 參加區內村里民大會，藉機宣導各項施政措施。建立專卷資料，彙整地方民意，適時反映民意。	遊憩課(主) 企劃課(協) 工務課(協) 管理課(協) 秘書室(協)	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	97 年 12 月

<p>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> <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>鼓勵及協助企業界、團體前來日月潭舉辦各類觀光、休閒活動。</p> <p>參加北、中、南旅展，推廣觀光建設及行銷遊憩資訊。</p>	<p>遊憩課(主)</p> <p>遊憩課(主)</p>	<p>促進雙向交流。</p> <p>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。</p> <p>推廣各項觀光作為，爭取民眾認同。</p>	<p>97年12月</p> <p>97年12月</p>
實施要項	推動作法	分工單位	預期效益	完成期限
<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>1. 加強本處服務人員業務知能講習，提供民眾洽公便利性。</p> <p>2. 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或E-mail方式申辦，如申請借用本處所轄之場地及設施。</p> <p>1. 各課室站診斷檢討內部行政作業及申辦案件作業流程，如：場地借用、公共設施修繕、申請解說服務、工程招標作業、斜屋頂補助作業…等。</p> <p>2. 簡化前述行政作業及申辦案件流程，量化服務指標。</p> <p>3. 建立或修訂作業 SOP。</p> <p>將場地租借、公共設施修繕、申請解說服務、工程招標作業、斜屋頂補助作業之 SOP 行政作業流程，置於本處網站，以供民眾參考。</p>	<p>秘書室(主)</p> <p>遊憩課(主)</p> <p>企劃課(協) 工務課(協) 管理課(協)</p> <p>企劃課(主) 各課室站(協)</p> <p>企劃課(主) 各課室站(協)</p>	<p>提升服務品質與效率。</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>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</p>

實施要項	推動作法	分工單位	預期效益	完成期限
三、探查民意趨勢，建立顧客關係				
(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。	1. 設置「局長信箱」，接獲民眾抱怨即時處理並檢討改進。 2. 設置民眾申訴專線，即時協助民眾解決問題。	秘書室(主) 遊憩課(協)	建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題。	97年12月
(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。	1. 於網頁設置「首長信箱」，提供民眾直接溝通管道。 2. 人民陳情及建議案件，具建設性者，納入施政興革項目，確實檢討辦理。	秘書室(主) 各課室站(協)	建置多元的民眾建言管道，方便民眾提供建言，改進施政缺失。	97年12月
(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。	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。	秘書室(主)	提供民眾正確資訊，了解政府施政作為。	97年12月
(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。	1. 編製導覽手冊及遊客常見問答集，供服務台人員諮詢使用。 2. 設置日誌簿，由服務人員隨時反映遊客意見，供本處即時參考改進。 3. 於網路建置「常見問題集」提供民眾參考，並提供民眾建言園地，例如「民眾如何申請借用本處所轄之場地及設施」列入Q&A，並置於網站以茲查詢。	遊憩課(主) 各課室站(協)	建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。	97年12月
(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	1. 實施網站問卷調查，蒐集平日遊客意見並即時回應處理 2. 委託辦理遊客量統計及滿意度調查，供本處施政參考及改進服務缺失參考。	企劃課(主) 遊憩課(協) 管理站(協)	改進服務缺失，提升服務品質。	97年12月

趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。				
實施要項	推動作法	分工單位	預期效益	完成期限
<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，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>1. 設行政專區，公開施政計畫、預決算書情形、相關法規及各項服務措施等資料，並隨時更新。</p> <p>2. 設電子書專區，公開出版品資訊情形</p> <p>規劃提供符合國際之電子資料分類檢索服務。</p> <p>設討論區、網路投票等互動操作方式，持續辦理網路民調等，以了解民眾實際需求，並專人負責檢視。</p> <p>1 設行政專區提供各項申請表格、作業流程，俾利民眾了解及下載使用。</p> <p>2. 隨時檢視民眾需求，增設服務項目。</p> <p>1. 加入各機關相關資訊之超連結，提昇資源共享，提供便民服務。</p> <p>2. 入口網站蒐集各地旅遊資訊，提昇網站使用效率。</p>	<p>遊憩課(主) 各課室站(協)</p> <p>遊憩課(主) 各課室站(協)</p> <p>遊憩課(主) 各課室站(協)</p> <p>遊憩課(主) 各課室站(協)</p> <p>遊憩課(主) 各課室站(協)</p>	<p>提供便民、利民、網路不打烊之服務。</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>	<p>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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，降低政府人力成本。</li> <li>2. 車埕木業展示館 OT 案。</li> <li>3. 辦理水、陸域聯合稽查。</li> <li>4. 推動遊艇預備浮排（基地港）租賃事項及管理。</li> <li>5. 績優動力載客小船評選制度及配套方案。</li> <li>6. 公有碼頭秩序管理輔導。</li> <li>7. 夜航可行性再評估。</li> </ol>	<p>遊憩課(主) 企劃課(協) 管理課(協) 管理站(協)</p>	<p>整合公、私部門服務資源，提供多元服務。</p>	<p>97 年 12 月</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自行辦理觀光從業人員服務品質提昇講習，提供遊艇業、住宿業、餐飲業及特產品業觀光從業人員參與訓練。</li> <li>2. 結合義消及消防隊資源，培訓地區潛水救生人員，並納入本處緊急救援網。</li> <li>3. 水域遊憩活動分區計畫公告。</li> <li>4. 與台電協商申請活動許可蓄水域接管事項。</li> <li>5. 協調相關單位持續處理船屋管理。</li> </ol>	<p>管理課(主)</p>	<p>促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。</p>	<p>97 年 12 月</p>
<p>(五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合南投縣政府、日月潭旅遊線沿線鄉鎮、台灣電力股份有限公司、林務單位、公路單位等機關成立工作圈，並協調各項問題，提昇服務品質，如美化主要道路景觀、取締違規廣告招牌、水庫蓄水管理權責等。</li> <li>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。</li> <li>3. 加強遊客中心服務功能、健全網站資訊。</li> <li>4. 加強遊憩據點景觀設施改善。</li> <li>5. 加強公共設施維護與修繕。</li> </ol>	<p>企劃課(主) 各課室站 (協)</p>	<p>打造友善優質且集客之旅遊區帶</p>	<p>97 年 12 月</p>

## 陸、實施步驟

- 一、本處 97 年度提升服務品質執行計畫，係依據交通部觀光局之執行計畫訂定；內容係敘明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法並具實務性、方法性。
- 二、研訂年度執行計畫時，業已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
- 三、執行計畫業經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 97 年度預定進行的重點工作。

## 柒、績效評估

- 一、交通部觀光局將對各單位執行本計畫之成果，辦理評審及獎懲，並遴選提升服務品質績效優良單位，提報參加交通部評審。
- 二、為落實服務績效評估，本處已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。
- 三、本計畫執行期間，交通部觀光局除配合行政院研考會及交通部至各單位實地查證外，交通部觀光局為民服務不定期考核小組將實地查訪各實際執行單位了解本計畫推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。