

交通部觀光局茂林國家風景區管理處 107 年度 7-12 月為民服務不定期考核項目及評分表

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
個別評核構面 — 基礎服務 (200 分)	服務一致及正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述 3 項外，可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。	■申辦業務標準作業流程訂定情形： (1) 線上申請：提供遊客遊客多場次影片觀賞時間選擇及減少等候時間，在茂林紫蝶 3D 視聽館設置取號機供遊客現場抽取號碼，並將線上預約餘額場次開放給現場取號進場觀看，減少遊客等待時間及降低陳情案件發生，提升服務品質與形象。 (2) 開放多媒體視聽室播放影片線上申請：本處為讓 10 人以上之團體得以團進團出，減少等待時間，在各遊客中心(除禮納里遊客中心外)及茂林紫蝶 3D 視聽館均有開放線上多媒體簡報預約服務。 (3) 解說員線上申請：為讓遊客深入認識茂林區原民文化、特有地質地景及自然生態已培訓 14 位專業導覽解說人員(含英文*4 位、日文*2 位、法文*1 位)提供線上預約服務。 (4) 環教課程預約：茂林國家風景區以豐富自然生態、地形地貌及原住民文化為主要特色，為倡導深度旅遊之理念、關懷山林間多元的自然資源及文化資源，共創永續觀光之環境教育場域，籌設環境教育中心，並於 105 年 2 月 5 日通過環保署環境教育場域認證。 (5) 人民陳情案件：制定「人民陳情案件處理程序」，凡以電話、意見表、公文書方式提出陳情文書者，即收文交由權責單位迅速處理，於期限內以公文或電子郵件回覆民眾。 (6) GIS:地理資訊系統更新維護：為有效適切管理本處轄區內環境資源及地籍地用之管理，於 107 年進行本處地理資訊系統更新維護。以現有地理

第 1 頁，共 20 頁

C:\2100\SSO\OFFLINEDATA\LETSGO-MAOLIN\44796145\1070900296-00-99\0002-1.doc



1070900296-02-01

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
			<p>資訊系統及環境資料庫為基礎進行擴充，更新系統相關應用圖資。本案於 107 年 11 月 15 日完成，可有效改善原有系統之查詢速度及其精準度，協助本處同仁業務推展，另於民眾或機關函詢其土地是否涉及本處工程規劃與轄管區域之案件時，可隨即函覆相關資訊。</p> <p>(7) 本處公告荖濃溪泛舟活動營業申請→業者檢附營運計畫書、河道使用許可書、船型浮具合格文件→審查合格後正式營運。</p> <p>(8) 為建立部落觀光環境營造標準作業流程，本處已訂定「107 年度轄區內各社區及部落觀光環境營造計畫代辦作業要點」，本(107)年度共計核定實施 24 件申請案。</p> <p>■服務及時性：</p> <p>(1) 線上申請案件有關解說員、多媒體(含 3D 影片播放)、環境教育課程等均簡訊回覆申請人處理情形。</p> <p>(2) 首長信箱設有辦理情形、查詢、簡訊線上查詢功能及回覆。</p> <p>(3) 現場處理：遊客於遊客中心內遇有問題、請求協助等事項，均能向第一線服務人員提出意見，由其協助解決或聯繫相關業務負責人到場接續處理；未能當場解決之事項或提出建言者，會協助民眾填寫意見反映表，收文後轉由承辦單位錄案處理。</p> <p>(4) 標案查詢：本處行政資訊網增設招標公告，將處內辦理勞務、財物及工程採購資訊，公告於網頁，以利民眾或廠商查詢標案。</p> <p>(5) 人民陳情案件：制定「人民陳情案件處理程序」，凡以電話、意見表、公文書方式提出陳情文書者，即時交由權責單位迅速處理，並於期限內</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
			<p>以公文或電子郵件回覆民眾。</p> <p>(6) 人民申請案件及陳情案件均建立滿意度評價回覆機制，主動發送 e-mail 線上滿意度調查，協助民眾表達其滿意度。</p> <p>(7) 刊登相關活動訊息和協助其他公部門宣傳活動及轄區景點設施維修公告，於觀光資訊網最新訊息處，鼓勵民眾多多參與亦提醒民眾服務設施維修中，暫勿前往之訊息。</p> <p>(8) 工程案件施工期間，即時於本處官網公告最新新消息，提供遊客查詢，維護遊客旅遊安全，亦避免因工程施工撲空，敗興而歸。</p> <p>(9) 蝶況查詢：網站設置蝶況查詢網頁，提供遊客了解茂林避冬蝴蝶出沒現況。</p> <p>(10) 接駁車查詢：辦理雙年賞蝶活動及南島婚禮活動交通接駁期間，於本處充分揭露相關班次及時間供遊客查詢利用。</p> <p>(11) 管理課汛期、緊急應變、及交通疏運路況等：於本處網站及臉書粉絲團公告相關安全注意事項。</p> <p>■服務人員專業度：</p> <p>(1) 依志工甄選、任用及服務規範辦理解說志工招募。</p> <p>(2) 為讓服務人員深入瞭解、增加旅服人員專業技能及解說內容豐富度，以及加強服務人員對於 i-center 旅遊服務體系之認識、執行內容、推廣內涵及旅遊諮詢服務內容，以利提供遊客完善旅遊資訊服務網絡平台及完整、正確之旅遊資訊及概念，並定期辦理旅服人員友善接待服務及提升專業知能教育訓練課程。</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
			<p>(3) 環教講師：本處「茂林環境教育中心」自 105 年 2 月 5 日通過環境教育設施場所認證後，積極委託專業廠商經營管理茂林環境教育中心之課程推廣及營運，並於 106 年 1 月 20 日訂定「茂林環境教育中心種子講師遴選、運用與管理評鑑要點」，建置茂林環境教育中心之環境教育種子講師任用機制、招募與遴選已取得依據環境教育人員認證及管理辦法核發有效期限內之認證證明者，擔任茂林環境教育種子講師，同時為了提昇種子講師之專業度，更於 107 年 6 月份辦理評鑑機制修訂作業，確保種子講師之素質。</p> <p>(4) 環境教育場域營運成效良好：自 105 年通過認證至 107 年 8 月止，計有 216 團/6,993 人次，且獲得行政院環保署「中央機關合作辦理環境教育計畫」補助，於 107 年獲 81 萬元經費補助。</p> <p>(5) 外語解說員：針對熱門遊憩景點規劃有 2 條半日或全日遊之遊程，提供國內外遊客深度旅遊解說服務。(中文*7 位、英文*4 位、日文*2 位、法文*1 位專業導覽解說員)</p> <p>(6) 與安泰醫療社團法人安泰醫院合作辦理「107 年度茂林國家風景區第一線救護員教育訓練」，課程內容包括緊急狀況臨場應變外，更實際操作 AED、CPR 及基本救命術(BLS)等，經過相關救護訓練並測驗合格者，均能取得合格證書。希望藉由本次專業救護訓練，逐步建置茂林國家風景區之救護網絡，提升到院前之緊急救護能量，減緩意外事故發生後之傷亡機率。提供遊客安全之遊憩環境。</p> <p>(7) 與林務局屏東林管處合作共同辦理 18 羅漢山自然保護區專業導覽人員</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
			<p>培訓，並協助行銷推廣宣傳，計有 46 位取得認證資格。</p> <p>(8)本處與屏東縣政府共同輔導業者取得賽嘉起飛場合格場證，藉由推動無動力飛行場合格驗證，提高民眾從事飛行傘運動之安全保障。</p>
	服務友善	<p>1. 服務設施合宜程度：依業務屬性與服務對象需求，提供合宜服務設施。</p> <p>2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。</p> <p>3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。</p> <p>4. 服務資訊透明度： (1)資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法</p>	<p>■服務設施合宜程度：</p> <p>(1)為服務行動不便或視聽障礙之遊客，本處規劃完善之無障礙空間，包括：殘障專用車位、無障礙廁所、感應式電動門、無障礙坡道、輪椅、愛心服務鈴、代叫無障礙計程車、無障礙網站及遊程貼心服務等。本處已於禮納里遊客中心、18 羅漢山服務區、新威行政中心三個服務據點完成設置相關無障礙設施。</p> <p>(2)危險水域簡易急救箱：於荖濃溪泛舟水域提供救生圈等相關設施供緊急避難用，並與消防隊現勘相關中途急救路線，以利第一時間完成救助。</p> <p>(3)AED 設置：本處已於「新威遊客中心」、「茂林 3D 紫蝶館」、「禮納里遊客中心」、「十八羅漢山服務區」完成 AED 設置。</p> <p>(4)轄區遊憩據點、洽公空間每日由專責清潔人員打掃，維護衛生整潔，並有督導檢查及設施維修人員做全區巡查檢修工作。</p> <p>■網站使用便利性：</p> <p>(1)以使用者為導向，依身份別區分網站具有分眾功能，分為一般民眾、辦公人員、學術人員及兒童學子，同時為吸引更多國外遊客造訪，設有英文及日文二種外語版本。107 年度特聘專職英文翻譯及日本昭文社特約記者暨政府網站翻譯顧問檢視本處英文及日文版網頁，針對用詞用語及文字的錯誤進行更新修改，以維持外語網站資訊的正確性和合</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
		<p>規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。</p> <p>(2)資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。</p> <p>(3)案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>5. 除上述 4 項外，可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。</p>	<p>宜性。</p> <p>(2)單欄式首頁設計，直覺向下查找資訊網站以單頁網站設計，是目前網站設計的主流，提供使用者簡單、快速的介面，透過滾輪或捲軸就可以找到本網站完整的資訊。全網站頁面下方提供「胖尾頁」(fat footer)，網友在任何頁面均能隨時快速前往其他單元瀏覽。</p> <p>(3)建置技術符合國際網頁製作規範全網站以最新網頁開發新技術，包括 Html5、CSS3 及 jQuery 等技術建置，網頁開發符合國際標準 W3C 規範，確保網站水準品質，並易於全球網頁搜尋露出。</p> <p>(4)內頁小幫手輔助區，快速前往其他單元查詢。網站內頁右側均設有「旅遊貼心小幫手區」，瀏覽任何網頁時提供網友隨時可獲得「地圖查詢」、「交通資訊」、「旅遊相關常識」、「旅遊分享」及「線上申辦」等服務。</p> <p>(5)提供多項線上報名預約服務網站內提供多項預約申請服務，包含「導覽解說員預約」、「駐點導覽解說服務」、「多媒體簡報服務」、「紫蝶 3D 視廳館預約」、「南島婚禮報名」及「環教課程預約」等服務項目，同時提供預約進度查詢，讓民眾不用出家門，即可完成申辦項目，快速方便。</p> <p>(6)旅遊相關資訊綜合於「茂林好好玩」單元，轄區內相關的旅遊資訊均可在「茂林好好玩」單元內找到，單元名稱簡易直白，包含旅遊最重要的各項資訊：「旅遊景點」、「餐飲特產」、「住宿情報」、「交通資訊」、「節慶活動」、「推薦行程」及使用地圖找玩樂的「地圖快搜」等七大主要單元，提供旅遊資訊全面服務。</p> <p>(7)本網站與 36 個不同單位或活動網地理資訊查詢：本處對於民眾或機關</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
			<p>函詢其土地是否涉及本處工程規劃與轄管區域之案件時，隨即辦理函覆相關資訊事宜。</p> <p>(8) 因應智慧產品被廣泛使用，因此本處觀光資訊網將網頁分為兩種不同版面(行動版/電腦版)，民眾若以手機/平板查詢本處網頁，將自動導入於行動版頁面，藉由行動版便捷頁面，能使民眾快速查詢本處轄區之各景點介紹/交通資訊/旅遊路線/推薦行程/旅遊錦囊等…，不僅如此還貼心的將最新訊息置於行動版頁面頂端，能讓民眾快速了解本處轄區內目前活動以及設施維修景點，並連結公路局即時路況查詢，讓民眾快速連結任一地點即時路況，避免塞車的困擾。</p> <p>■服務資訊透明度</p> <p>1. 資訊公開：</p> <p>(1) 訂定本處「處理人民陳情案件作業規定」，有效處理人民陳情案件，解決民眾問題，相關作業資訊及流程公開於本處行政資訊網。</p> <p>(2) 訂定本處「檔案及政府資訊開放應用須知」，供民眾申請閱覽、抄錄或複製檔案，相關作業資訊及流程、範例，公開於本處行政資訊網。</p> <p>(3) 標案查詢:本處行政資訊增設招標公告，將處內辦理勞務、財物及工程採購資訊公告於網頁，以利民眾或廠商查詢標案。</p> <p>(4) 網站公開本處會計算年度預算、決算。</p> <p>2. 資料開放：</p> <p>(1) 相片授權影像檔上傳：於本處旅遊資訊網各遊憩資源簡介提供遊客相片影像欣賞，並將相片影像收集於「茂林典藏」供民眾下載使用。</p> <p>(2) 蝶況查詢: 於本處網站提供茂林紫斑蝶當日蝶況資訊供民眾查詢觀賞。</p>

第 7 頁，共 20 頁

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
			<p>(3) 汛期、緊急應變、及交通疏運路況等即時於本處官網公告相關事項。</p> <p>(4) 全方位服務設施持續巡查檢修相關無障礙設施妥善性，提供遊客舒適、安全的使用環境。本處將持續於禮納里遊客中心、18 羅漢山服務區、新威行政中心三個服務據點持續巡查相關無障礙設施妥善性。</p> <p>3. 案件查詢管道：</p> <p>(1) 網路查詢：本處觀光資訊網及行政資訊網，便利民眾查詢相關遊憩景點及行政資訊，提供友善服務。</p> <p>(2) 電話查詢：本處各遊客中心均商請熟悉業務之志工擔任櫃員人員，協助現場或轉接至各承辦人查詢民眾申辦業務情形。</p>
個別評核構面 — 服務遞送 (300分)	服務便捷	<p>1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。</p> <p>3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提</p>	<p>■ 建置單一窗口整合服務：</p> <p>(1) 提供遊客完善之旅遊諮詢服務，在本處所轄之 i-center 旅遊服務體系之服務櫃檯於例假日或平日或行銷宣傳活動現場服務櫃檯，視業務需求安排 1-2 位解說志工協助相關服務，並於每季開放本處行政資訊網/志工園地/排勤系統供志工線上排勤。</p> <p>(2) 本處各課室、管理站設置登記桌同仁，以單一窗口整合服務，提供網路或電話服務。</p> <p>■ 減除申辦案件需檢附之書表謄本：</p> <p>(1) 民眾申請專業解說人員申請、檔案應用申請、環境教育申請以及首長信箱辦理、查詢、簡訊及回覆等，均減除書表謄本。</p> <p>(2) 民眾觀看 3D 館播放之影片，以線上預約之方式辦理，簡化紙本之數量，提升服務敏捷度。</p>



構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
		<p>供線上申辦,或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>	<p>■開發線上申辦或跨平台通用服務：</p> <p>(1) 茂林遊客中心與交通部公路監理站自助櫃檯聯合服務,辦理車駕及地址變更、路考報名、線上查詢汽車及燃料費、汽車及燃料費補單等相關監理業務,縮短民眾往返辦理時間。</p> <p>(2) 環境教育：為減少預約流程及審核機制設置環教課程預約系統,讓操作者可以透過課程內容介紹及環教講師資歷簡介,依其所需選擇所求。</p> <p>■其他服務作法：</p> <p>(1) 依各遊客中心所在區域之遊憩資源內容,提供遊客不同之體驗活動,如禮納里遊客中心設置原民服飾體驗活動,遊客可以穿著排灣族服飾拍照留下不一樣的回憶及新威遊客中心2樓展示區的身聲體驗區,有聲歷森林中的蟲鳴鳥叫聲,及透過解說台及電視牆認識台灣五大科的蝴蝶生態。</p> <p>(2) 本處網站建置電子化政府分類檢索服務,設置網頁標示資訊分類、文件標示訊息分類及網站服務資料庫標示分類。</p> <p>(3) 本處網站設置網站導覽、行政資訊網、兒童網等搜尋。提供民眾旅遊指南、餐飲特產、住宿情報、交通資訊等,提供充分便捷的服務。</p> <p>(4) 跨機關合作:辦理「2018 南島族群婚禮-鞦韆下的婚禮」及與戶政單位結合辦理結婚登記簡化流程。</p>
	服務可近性	1. 客製化服務:因應所轄地區或業務之特性,整合服務客群之需求,提供在地化、客製化之	<p>■客製化服務:銀髮族、無障礙、各式遊程→因應本處所轄地區或業務之特性,整合服務客群之需求,提供在地化、客製化之銀髮族、無障礙之一日、二日遊旅遊行程,以轄內之獨特性與專屬性,滿足遊客之旅遊需</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
		<p>服務。</p> <p>2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>	<p>求。</p> <p>(1) 部落觀光遊程：本處為關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，與在地原住民部落合作，因應地方文化特色，提供在地化、客製化服務。</p> <p>(2) 銀髮族一日遊建議遊程：高鐵左營站(08:00-09:00)→涼山遊憩區(09:00-11:00)→禮納里部落(11:00-14:00)→台灣原住民族文化園區(14:00-17:00)。</p> <p>(3) 無障礙一日遊建議遊程：高鐵左營站(08:00-09:00)→美綠園生態園區(09:00-11:00)→新威天臺山(11:00-14:00)→寶來遊客中心(14:00-17:00)。</p> <p>(4) 南島婚禮接待家戶專人服務：為讓新人於傳統婚禮前了解整體古婚禮儀式，以及學習成婚必備的知識，特別安排新人於新人之夜入住部落家屋，由部落族人傳達相關婚禮知識，並於婚禮當天協助新人著傳統服飾及妝髮。</p> <p>■主動服務：</p> <p>(1) 防溺宣導→本處委託中華民國水中運動協會辦理 107 年度旅遊安全宣導週-校園防溺計畫，由教練及助教進入校園宣導防溺自救技能，轄區內共計 14 所學校報名參加。</p> <p>(2) 旅遊安全宣導：第一線救護人員訓練：總計 43 人參訓並取得合格證書。</p> <p>(3) 校園巡迴防溺宣導：總計 13 場次，參與學生達 756 人次。</p> <p>(4) 辦理 107 年度開放水域救生員培訓計畫，共計 56 小時課程(急救課程 40</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
	服務成長及優化	<p>1. 突破成長:機關為完成服務遞送,於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後,積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。</p> <p>2. 優質服務:機關在其核心業務範疇內,於設定服務目標後,運用多元策略,提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性,或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p>	<p>小時、開放水域 16 小時),於 107 年 10 月 7 日完訓。</p> <p>■突破成長:</p> <p>(1) 十八羅漢山服務區營運移轉 OT 案(105 年 11 月 4 日至 111 年 11 月 3 日) 本案契約期間民間將投資 200 萬元,十八羅漢山服務區於 105 年 11 月 4 日依據「促進民間參與公共建設法」辦理 OT,於 106 年 6 月 7 日開幕增加委託土地面積合計 8,692.23 方公尺;「委託營運範圍」解說亭、景觀亭、店舖及廁所等範圍,面積為 286.77 平方公尺,「清潔維護管理範圍」包括十八羅漢山服務區內涼亭、停車場(含大型車位、小客車位、自行車停車位)、公共藝術品、步道等,清潔維護管理範圍因無收取土地租金,經營廠商僅負責清潔維護管理職責。</p> <p>(2) 賽嘉樂園營運移轉 ROT 案(102 年 11 月 8 日至 117 年 11 月 7 日)賽嘉樂園土地面積 80,882 平方公尺,建築物面積 3293.37 平方公尺,於 102 年 11 月 8 日依據「促進民間參與公共建設法」辦理 ROT 簽訂投資契約,園區提供露營、野炊、教育、休憩等活動,契約期間民間將投資 1230 萬元,政府出資 0 元。</p> <p>(3) 涼山遊憩區 ROT 案(104 年 2 月 5 日至 119 年 2 月 4 日)涼山遊憩區土地面積 73,513 平方公尺,建築物面積 1037.76 平方公尺(包括遊客中心、廁所、露營帳屋、涼亭等設施),於 104 年 2 月 5 日依據「促進民間參與公共建設法」辦理 ROT 簽訂投資契約,契約期限 104 年 2 月 5 日至 119 年 2 月 4 日(特許年限:15 年)。園區提供露營、住宿、野炊、教育、休憩、健行、瀑布觀賞等活動,契約期間民間將投資 3000 萬元,</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
			<p>簽約日起前二年不計收固定權利金，第三年起每年以新台幣 100,000 元計收。變動權利金收入：每年總營業收入未達新台幣 500 萬元(含)者，不計收。每年總營業收入超過新台幣 500 萬元以上，按該年總營業收入 3%計收。106 年起計收土地年租金為 136,869 元，固定權利金為 89,863 元。</p> <p>(4) 設置環境教育中心：本處茂林環境教育中心截至 107 年 12 月 31 日止，目前已開發完成「紫愛茂林」、「神龍見首不見尾」、「茂林 132」及「蝴蝶偵探」等 4 套教案，已完成研發自然保育與文化保存之「金色收穫祭」及「萬山石板屋」2 套教案之試教。</p> <p>(5) 停車位增闢：霧台鄉因屬觀光熱門景點且主要交通動線台 24 線屬封閉式無替代道路且停車空間不足，每逢春節連續假日、賞櫻季節活動期間觀光人潮湧入，皆易造成當地交通壅塞，本處與屏東縣政府及霧台鄉公所共同合作，於谷川大橋引導遊客將車停放至谷川服務區或谷川社區鄰近停車空間後，搭乘接駁車至霧台鄉內各景點，以解決霧台地區塞車問題。並協調谷川當地居民開放私有空地，作為遊客停車位，總計增闢 300 個停車位。涼山遊憩區為本處轄內著名觀光景點，每逢例假日停車位不足，影響遊客興致及到訪意願，為解決停車位不足問題，本處與瑪家鄉公所及涼山社區民眾協商開放社區內之停車空間供遊客停放，總計增闢約 50 個停車位。</p> <p>■ 優質服務：</p> <p>(1) 寶來遊客中心已於 107 年 4 月 13 日由七彩湖實業有限公司得標承租，</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
			<p>於今年 11 月 3 日以「聚寶來景觀休憩餐飲」之名，搭配山城花語活動慶開幕。</p> <p>(2) 2018 山那邊的市集: 為推廣原住民部落產業及藝術文化，推出為期兩個月的原民市集，10 月在高雄新威森林公園登場，11 月移師屏東縣瑪家鄉禮納里部落及霧台鄉神山部落，利用每星期六、日上午 10 點至下午 4 點，販賣小農種植的當季食蔬、紅藜製作飲品、小米甜甜圈、文創小物、童玩及服飾，並有部落歌舞表演。為鼓勵部落藝術家，特別邀請轄內藝術家親臨現場創作，與一般市集相較，頗為創新。</p> <p>(3) 十八羅漢山服務區委託經營管理：本處原建置之十八羅漢山服務區遊客中心業於 88 風災沖毀，歷經 5 年規劃整建，已於原址擇定安全區域建置較小量體之遊客中心；近年來因台 27 省道陸續完工通車，遊客逐漸回流，本處爰評估以 OT 辦理據點經營並於 105 年 9 月 26 日評選選出高雄精緻產業有限公司(東高雄產業聯盟之合作新設公司)為最優先議約廠商，預估每年可為管理處帶來 5 萬固定權利金及 2% 以上之營收變動權利金(200 萬以下不收，200 萬-400 萬 2%，400 萬以上 4%)。未來得標之廠商將以本遊客中心為遊客至東高雄旅遊之入口服務中心，除提供基本之餐飲及諮詢服務之外，將提供東高雄九區各種旅遊商品之展示，並將建置成為東高雄觀光產業聯盟各業者之服務基地，除可為公部門節省維護成本，帶來權利金收益外，更可有效整合各業者之服務，為遊客提供更為優質之服務。</p> <p>(4) 由本處及屏東縣霧臺鄉公所以資產合作之開發模式推廣觀光，藉由該</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
			公所提供土地及建築，本處辦理整修（以活化閒置空間），後續出租旅客業者營管，收益由雙方依比率分配，以提升既有設施利用率及觀光遊憩品質，藉以帶動遊客觀光熱潮。
個別評核構面 — 服務量能 (200分)	內部作業簡化	簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。	<p>■內部作業簡化：</p> <p>(1) 志工排班：提供遊客完善之旅遊諮詢服務，在本處所轄之 i-center 旅遊服務體系之服務櫃檯於例假日或平日或行銷宣傳活動現場服務櫃檯，視業務需求安排 1-2 位解說志工協助相關服務，並於每季開放本處行政資訊網/志工園地/排勤系統供志工線上排勤。</p> <p>(2) 線上申請：民眾可於本處行政資訊網線上預約系統申請多媒體簡報服務、駐點導覽解說服務、環境教育課程預約、紫蝶 3D 視聽館預約多媒體簡報、導覽解說員預約等多項服務，於預約成功後民眾將立即收到簡訊及電子郵件通知，並可透過 0978-705511 專線由專人為其服務。</p> <p>(3) 地方工程建設機關首長主動參加重要會議，以達縮短發文時效，快速達成工程重要建設。</p> <p>(4) 本處主管主動與他課室協調溝通，隨時檢討業務，減省不必要的審核及行政程序，以提昇服務量能。</p>
	服務精進機制	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情	<p>■服務精進機制：</p> <p>(1) 本處志工執勤日誌中，志工於「交辦事項」一欄記載當日遊客建議後，遊憩課將會連絡相關課室處理。比如 107/11/13 日誌有遊客反映是否可設置涼飲販賣機；類似意見統一由遊憩課連繫相關課室如管理課會辦處理。同仁的值班登記簿亦有類似設計，蒐集遊客需要以精進服務</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
		形、創新服務提案情形及採行率等。	品質。 (2) 為了能使 LINE 上的行銷群組「Fun 心遊茂林」能夠吸引遊客加入，12 月展開一波加 LINE 送禮活動--來到本處各遊客中心，當場掃描 QRcode 加入群組，就能得到免費限量供應摺扇一把。
個別評核構面 —— 服務評價 (200 分)	服務滿意情形	1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。	<p>■機關服務滿意情形</p> <p>(1) 同仁對機關滿意度調查:依據人事室提供的「107 年度員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導問卷檢討分析報告」，本處同仁僅在「工作壓力與倦怠」一項表達之負向評價(包含不同意與非常不同意，亦即不滿意工作量或業務內容)大於全國平均值。</p> <p>(2) 本處於觀光旅遊網網站建置首長信箱滿意度調查，經統計，填寫於首長信箱之回覆資料顯示，對於服務人員之答覆為滿意或非常滿意者之比例達 92.6%，而對於處理結果滿意或非常滿意者達 91.3%，若填答不滿意者，會請其詳細描述具體事實及改進意見以做為本處改善之參考。本年度下半年並無因不滿而追加回答之記錄。</p>
	意見回應處理情形	除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明民眾意見回應處	<p>■民眾意見回應與改善情形</p> <p>(1) 本處目前於新威遊客中心正進行局部改建工程，將由承租廠商提供咖啡、輕食類的飲食販售，預計 108 年初完工。往昔，不少遊客來到新威遊客中心，遊賞本處森林美景、遠眺群山時，常問及有無提供食宿；甚</p>

構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
		理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。	<p>而有遊客自行攜帶茶葉茶具，圍坐於遊客中心周邊觀景廊道之座椅，鎮日品茗暢談，直到夜幕墜單方去；此輕食小舖相信可適時填補遊客飲食需求。</p> <p>(2)關於人民於首長信箱滿意度調查如下:截至 107/11/15 為止，對於本處答覆陳情之速度非常滿意者有 55 人，滿意者有 20 人，認為尚可的有 5 人，不滿意者 1 人；對於本處之答覆內容非常滿意者 64 人，滿意者 24 人，尚可者 4 人，不滿意者 6 人，非常不滿意者 5 人；對於處理不滿意的理由中，9 人表示問題未解決，5 人表示處理時間太慢，6 人認為內容缺乏誠意，3 人認為答覆內容與實際情形不符。</p> <p>(3)每年度共召開上/下 2 場次「原住民族地區文化諮詢與觀光發展暨資源共同管理委員會」，由各鄉/區公所推選 12 位的部落人士(任期 2 年)及專家學者，本處簡處長慶發為召集人與各部落人士以及轄內各鄉/區公所長研討相關部落發展，藉由共管會傾聽部落心聲，協助部落發展觀光以及相關特色建物維護/建置及周邊綠美化。</p> <p>(4)本處工程規劃之初採酌公所及地方耆老意見納入工程建設，並於霧台鄉、瑪家鄉、三地門鄉、茂林鄉及桃源鄉，參與原住民區部落會議，讓民眾瞭解工程建設之目的。</p> <p>(5)與社區協會及民間團體合作: 107 年轄區內各社區及部落觀光環境營造計畫代辦作業:結合轄區 24 個地方社區協會，執行經費計 206 萬 8,000 元；協助民間團體辦理觀光活動，共同推展文化產業，經費挹注共計 4 場，總計 8 萬元。</p> <p>(6)本處與屏東三鄉輪流共同辦理「南島族群婚禮」活動，期望透過與地方</p>

第 16 頁，共 20 頁



構面(配分)	評核項目	評核重點	內容
			<p>基層機關合作，讓更多民眾就近參與，並且在資源共享之下，呈現更優質的活動內容。</p> <p>(7) 促成青山社區海神宮 Cavak 親水園區在地自主經營：遊憩環境髒亂且設施毀損，然而地主收費無法源依據，以致造成當地居民及遊客陳情案件頻傳。後來，部落居民透過會議取得共識制定營運管理辦法，由在地協會負責管理，所收取清潔費用部分作為共同管理基金回饋部落使用，並由本處與三地門鄉公所亦共同合作辦理設施修繕及環境整理工作。</p> <p>(8) 為加強區域性觀光合作機制，本處與隸屬於國軍退役官兵輔導委員會彰化農場-高雄農場訂定自 105 年 11 月 1 日至 108 年 10 月 31 日止之旅遊住宿合作契約書，期待透過與不同機關之合作，共創雙方之觀光效益。</p>
<p>整體評核構面 — 開放創新 (100 分)</p>		<p>開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式，請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫。</p>	

交通部觀光局茂林風景區管理處（107年7月至12月）為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		基礎流程 (200分)	服務遞送 (300分)	服務量能 (200分)	服務評價 (200分)	開放創新 (100分)		
1	新威遊客中心	180分	250分	170分	170分	80分	850分	107年12月
2	茂林遊客中心	185分	240分	174分	172分	80分	851分	107年12月
3	禮納里遊客中心	186分	256分	178分	176分	80分	876分	107年12月

考核結果處理情形：考核結果將登載於機關網頁。

交通部觀光局茂林風景區管理處（107年度7月至12月）為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	新威遊客中心 (管理處本部)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 官網有天災後安全宣導、旅遊氣象資訊宣導。(秘密客)</li> <li>2. 新威遊客中心停車位充足。(秘密客)</li> <li>3. 新威森林公園步道整齊具吸引力。(秘密客)</li> <li>4. 新威森林公園中段設立公廁，使遊客深入園區玩賞不須折返遊客中心。</li> <li>5. 公園中段設有涼亭，古意雅致；蝴蝶飲水之藝術造景與周遭綠地適配，無違和感。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對民眾陳情文，本處之回覆應力求周延，並加強解決問題意識。</li> <li>2. 服務台人員仍需要注意某些禮儀細節：接聽電話時語氣柔順、積極，結束時感謝遊客來電並於遊客掛斷電話後才掛電話；不要將私人手機置於服務台上瀏覽網頁並隨時保持桌面清潔；遊客靠近服務台時要立即主動起身詢問有何需要並保持熱忱與主動性。</li> <li>3. 公園中段好些新栽樹苗已枯死，宜詳加探討提高存活率之方法。</li> </ol>
2	茂林遊客中心 (由北管理站管理)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內部裝潢於11月大幅換新，近入口處牆面之裝置藝術頗具野趣。</li> <li>2. 多媒體電影播放室，舒適整潔，佈置美觀。</li> </ol> <p>建議改進事項：環境教育中心內部環境整潔宜加強。(遊憩課負責)</p>
3	禮納里遊客中心 (由南管理站管理)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務人員極具熱情。(秘密客)</li> <li>2. 因應聖誕節而佈置新景。</li> </ol>

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		建議改進事項：無。

