

附表 1

交通部觀光局為民服務不定期考核項目及評分表 考核時間：107 年 10 月

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
<p>個別評核構面— 基礎服務 (200 分)</p>	<p>服務一致及 正確</p>	<p>建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>95.42</p>	
	<p>服務友善</p>	<p>提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及其服務對象需求，提供合宜服務設施。 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。 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。 4. 服務資訊透明度： 	<p>95.50</p>	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>(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>個別評核構面— 服務遞送 (300分)</p>	<p>服務便捷</p>	<p>瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，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。 4. 其他服務作法。 	<p>95.33</p>	
	<p>服務可近性</p>	<p>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，可採行作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>95.00</p>	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>化、客製化之服務。</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>		
	服務成長及優化	<p>依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下：</p> <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>	95.42	
個別評核構面—服務量能(200分)	內部作業簡化	<p>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>	95.25	
	服務精進機制	<p>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形、創新服務提案情形及採行率等。</p>	95.58	
個別評核構面—服務評價(200分)	服務滿意情形	<p>善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下：</p> <p>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</p>	96.54	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		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。		
	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。	95.67	

構面(配分)	評核重點	評分	備註
整體評核構面— 開放創新 (100分)	<p>1. 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，<u>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。</u></p> <p>2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。</p> <p>3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。</p>	95.83	

評分說明：

各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函訂定之「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。

交通部觀光局為民服務不定期考核項目及評分表 考核時間：107年12月

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
個別評核構面— 基礎服務 (200分)	服務一致及 正確	<p>建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。評核重點如下：</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 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。</p> <p>8. 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。</p>	95.75	
	服務友善	<p>提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下：</p> <p>6. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。</p> <p>7. 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>8. 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>9. 服務資訊透明度：</p>	96.33	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>(4) 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>(5) 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>(6) 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>10. 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>		
個別評核構面— 服務遞送 (300 分)	服務便捷	<p>瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下：</p> <p>5. 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>6. 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>7. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，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>8. 其他服務作法。</p>	95.50	
	服務可近性	<p>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，可採行作法例舉如下：</p>		94.67

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
		<p>5. 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、客製化之服務。</p> <p>6. 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>7. 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>8. 其他服務作法。</p>	95.92	
	服務成長及優化	<p>依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下：</p> <p>3. 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>4. 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>		
個別評核構面—服務量能(200分)	內部作業簡化	<p>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>	96.17	
	服務精進機制	<p>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形、創新服務提案情形及採行率等。</p>	95.83	
個別評核構面—服務評價	服務滿意情形	<p>善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下：</p>	96.54	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
(200分)		3. 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。 4. 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。	96.25	
	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。		

構面(配分)	評核重點	評分	備註
整體評核構面— 開放創新 (100分)	4. 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， <u>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。</u> 5. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。 6. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。	96.33	

評分說明：

各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函訂定之「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。

附表 2 花東縱谷國家風景區管理處 107 年度 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	花東縱谷 國家風景區 管理處	190.92	285.75	190.83	192.21	95.83	955.54	107.10
2	花東縱谷 國家風景區 管理處	192.08	286.08	191.00	192.80	96.33	958.30	107.12

考核結果處理情形：考核結果於 107 年 6 月 25 日陳報觀光局，同時登載於本處行政資訊網。

附表 3 花東縱谷國家風景區管理處 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	交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處	花東縱谷豐富的自然生態與多元族群文化，充滿著魅力的觀光資源，首度辦理的「2018 玉富伸展台 大地時裝秀」，以秋收豐穀為背景，將在地元素結合流行時尚，搭配特色服裝的專業走秀，以行銷花東在地創生產業及自然美景，並由本活動開啟花東縱谷一系列秋收節慶活動的序幕。本活動於榮獲交通部觀光局 107 年度創新點子王徵件競賽創新王第一名。
2	同上	本處每年辦理服務台人員 2 場次的專業服務訓練課程，並依據「i-center 旅遊服務體系整體服務品質」計畫，每年度進行不定期自主現地考核，考核項目包括：「旅遊服務便利性、硬體設備完善及運作、外語及專業解說能力、諮詢內容滿意度、服務內容提供情況、內部管理制度。」透過考核檢測結果進行檢討改善，提升遊客中心整體服務專業水準。在此專業的訓練及考核之下，本處獲得「107 年 i-center 旅遊服務考核特優獎」的肯定，同時玉富自行車道行動旅服路線亦獲得特優之殊榮。
3	同上	107 年花東縱谷旅遊網進行全新改版，引進最新 RWD 行動化服務及社群整合技術，建置多國語言翻譯功能，且將本處 FB 粉絲專頁、IG 等社群網站於官網介接，並把本處鯉魚潭美景之即時影像傳送至官網供民眾欣賞，甚至免費提供業者專區平台供在地業者把店家食、衣、住、行資訊於本處官網露出。除了加強官網系統功能面之外，並持續朝無障礙系統功能網站努力，且在 107 年 9 月 28 日成功取得「無障礙網頁 2.0 標章 AA 等級」(全國 13 管理處官網第 2 名取得)
4	同上	以「部落文化 x 絕美秘境 x 餐桌體驗」為概念，與花蓮太巴塢、馬遠、織羅、吉拉米代及臺東永康 5 個部落合作推出創新遊程「餐桌上的部落旅行」一日遊程：織羅部落「稻田腳印餐桌」、馬遠部落「森林杵音餐桌」、太巴塢「紅糯米田野餐桌」、吉拉米代部落「哈拉梯田餐桌」、永康部落「獵人野地餐桌」。活動推出後，參加遊客及部落客反應熱烈，同時受到 2018 Shopping Design - Taiwan Design Best 100 Award 的肯定，獲得「在地文化推廣貢獻獎」。其中花蓮縣富里鄉吉拉米代部落的「哈拉梯田餐桌」更被香港知名影音媒體讚譽為「在世界級永續旅遊點，享用一頓精緻部落 Fine Dining，是一趟身心都被洗滌的旅程」。
5	同上	台灣好行—花東縱谷線串連花蓮火車站及重要熱門景點，提供一日券、二日券及海灣年旅遊套票，搭配住宿、餐飲、伴手禮優惠，讓遊客一票在手悠遊縱谷。此外，為服務身障朋友，每班次皆提供低底盤、無障礙車電動綠能車輛，並依季節性活動增加站點及班次，在我們品質提升的努力下，台灣好行—花東縱谷線榮獲交通部觀光局 107 年「台灣好行」暨「台灣觀巴」服務管理及服務品質優化推動單

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		位第三名。
6	同上	配合本處自主門戶計畫四「花東縱谷整合行銷宣傳」，為行銷臺灣東部整體觀光資源，增加花、東國際曝光度，提升行銷效益，吸引國際旅客並促進觀光及在地產業經濟發展，整合臺灣東部整體觀光資源，拍攝內容以花東縱谷之特有地質景觀，孕育而成的地形地貌、農漁業發展、人文歷史，及過去在花東地區的歷史遺跡，以為拍攝素材，並以「East of Taiwan」為主題製作3分鐘國際行銷宣傳影片，藉此向國際宣傳，推廣至日本、華文、英語系及新南向國家之觀光旅遊市場，且在107年10月26日榮獲2018年葡萄牙國際觀光影片節(ART & TUR International Tourism Film Festival)獲得最佳亞洲影片(The best Asian film)獎項。