

交通部觀光署雲嘉南濱海國家風景區管理處

提升服務品質執行辦法

112.09

壹、依據：交通部 112 年 8 月 29 日交秘字第 1125012265 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」暨交通部觀光署前身交通部觀光局 112 年 9 月 11 日觀企字第 1120920404 函修訂之「交通部觀光署提升服務品質執行計畫」。

貳、目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、推動期程：配合「政府服務躍升方案」推動，並得視整體執行辦法執行情形，隨時滾動檢討與修正。

肆、實施對象：

本處各科、室、站及所屬遊客中心

伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 (一)建立業務標準作業流程，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。 (二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程。 1. 建置網路申辦與查詢機制，提供民眾參考。 2. 民眾可於線上預約及查詢，確認志工解說服務預約狀況，管理處並於三日內回復民	每年 12 月 每年 12 月	提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。 申辦流程簡化，提升服務品質與效率。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(三)注重服務人員的禮貌態度，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。 (四)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	眾，便於遊客進行遊程安排。 1. 辦理服務人員及志工教育訓練，加強服務人員對服務項目之熟悉度，提供民眾優質服務環境。 2. 加強服務人員對服務項目熟悉度，提供民眾洽公便利性。本處及所屬遊客服務中心、管理站採面對面，隨到隨辦方式服務。 3. 辦理員工電話禮貌訓練及志工教育訓練，提供民眾優質服務。 1. 鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。 2. 善用社會資源，結合民間力量，促進異業聯盟，活化觀光商機 3. 辦理產業輔導講習或觀摩，優化地方觀光產業環境。 4. 推動社區觀光產業輔導工作，建立深度旅遊及體驗觀光環境。 5. 鼓勵社區、地方觀光產業業者認養公共遊憩服務設施，參與風景區經營管理事務，共同營造優質旅遊環境。	每年 12 月 每年 12 月	提升服務水準，便民利民。 提供民眾優質服務。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 (一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	1. 本處官網設置「首長信箱」，遇民眾來信立即分辦並列管追蹤直至回覆結案。	每年 12 月	建立多元溝通平台，即時回應。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。 (三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。 (四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	2. 整合轄區現有觀光資源，引入民間創意及資源，投入轄區觀光景點經營，委託企業經營管理轄區景點。 利用各類問卷(採紙本及電子問卷同時進行)或大數據分析，收集民意並適時調整服務措施。 1. 辦理滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。 2. 北門遊客中心、布袋好美里彩繪村行動旅服定期辦理滿意度調查。 3. 本處所舉辦之大型活動，針對到訪遊客進行活動滿意度調查。 1. 設置「首長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。 2. 本處於臉書設置「雲嘉南好好玩」粉絲團，民眾加入粉絲團後即可進行雙向溝通。 3. 本處服務專線提供 24 小時、全年無休之服務，並即時回應民眾需求。	每年 12 月 每年 12 月 經常辦理	有效處理民眾意見，檢討改善。 改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。 有效協助民眾解決問題。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 (一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。 2. 加強服務人員業務知能，提供民眾洽公便利性，提高業務申辦便捷度。 3. 本處辦公室及遊客中	每年 12 月	提升行政效率，便民利民。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	心設立服務櫃檯，答詢遊客各項諮詢服務。 1. 設置線上申辦及跨平台通用服務機制。 2. 民眾可於線上預約及查詢，確認志工解說服務預約狀況，管理處並於三日內回復民眾，便於遊客進行遊程安排。	每年 12 月	提供便民服務措施。
(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	1. 本處觀光入口網站蒐集各地旅遊資訊。 2. 透過產官學合作，持續推動白色雲嘉南意象活動，並藉由相關單位業務聯繫整合，共享區域資源及提升總體服務品質。 3. 結合區域學校持續推廣雲嘉南濱海觀光資源與環境教育。 4. 與地方政府、國家公園及國家風景區管理處定期召開觀光業務聯繫會報。 5. 與廣播電台合作，於節目中宣傳活動資訊及相關行政措施，便於遊客提前規劃出遊行程及提醒遊客預為注意因應。 6. 參加美食展或旅展等各式推廣展覽會，推廣雲嘉南濱海地區之觀光資源。 7. 各重要據點於各大節慶時邀請在地相關單位共同參與及協辦。	每年 12 月	提供民眾便利及易識別之服務場所，提供便捷服務諮詢。
(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，		每年 12 月	提升服務品質與效率。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	持續掌握新趨勢及運用新策略，精進服務遞送過程及作法，並與民間合作發展，提供完善旅遊諮詢與資訊服務。		
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 (一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。 (二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。 (三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	1. 推動銀髮族及無障礙旅遊。 2. 打造穆斯林友善環境，輔導民間業者取得穆斯林友善旅遊場域認證。 3. 檢討本處網站符合無障礙空間標準，目前有中、英、日、韓、印尼、泰國、越南文共 6 種語文版，可提供多樣性檢索方式，並提供志工導覽解說服務線上預約功能，提供便民服務。 1. 提供「台灣好行—西濱快線」服務，路線串連「新營客運總站」-「台灣鹽博物館」。 2. 推動辦理雲嘉地區「養嘉湖口-幸福公車」，本路線串聯雲嘉濱海景點計 13 處站點「嘉義高鐵站」-「臺灣鯛創意生態園區」，提供沿海地區完善交通運輸服務。 1. 完善觀光影音資訊服務，並推廣無障礙及銀髮族旅遊，提供遊客深度旅遊資訊。	每年 12 月 每年 12 月 每年 12 月	打造關懷及友善旅遊環境。 逐年擴大路網，提供多元服務並可結合部會資源共同行銷。 提供多元服務管道，關懷多元族群需求。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	Youtube 頻道，民眾加入粉絲團後即可進行雙向溝通，通過互動和回應掌握民眾需求。 1. 持續檢討法規鬆綁、科技運用及簡化流程，擴大觀光服務措施的運作彈性。 2. 北門遊客中心影片欣賞、導覽服務，簡化以電話預約及線上預約方式申辦。 3. 簡化內部行政作業及申辦案件流程。	每年 12 月	擴大機關服務措施的彈性。
(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	1. 盤點跨部會及地方觀光資源，跨機關合作，改善觀光服務不足之問題。 2. 在白色雲嘉南主軸下，形塑白色雲嘉南意象並推動幸福產業。 3. 引進民間資源推動相關促參案及出租案。 4. 透過全面性整合現有各地方觀光資源，建立跨縣市完整資料庫，開發包裝優質特色行程，提供民眾深度旅遊服務。 5. 聯合公私各界辦理海岸淨灘、植樹等活動。	每年 12 月	務實解決觀光服務問題及缺口。
(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	1. 持續評估重要專案投入及產出效益，檢討精進相關作為，以期觀光永續發展。 2. 利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，促進異業聯盟，	每年 12 月	促進觀光永續發展。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	活化觀光商機。		

陸、實施步驟：

- 一、本處各實施單位應依據本執行辦法，加強為民服務工作，並不定期檢討相關執行成果及績效，並主動公開於本處網站。
- 二、本處各科室、站實施單位應依據本執行辦法辦理，執行方法應擬定具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法應具實務性、方法性。
- 三、本處各實施單位研訂年度執行辦法時，應邀集主管為民服務業務相關人員參與，爾後並就執行辦法所列之事項確實執行，且每季進行實地查核。
- 四、執行辦法應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，以提出年度預定進行的重點工作。

柒、績效評估：

- 一、為落實服務績效評估，由各科、室、站指派 1 名人員組成為民服務工作及考核小組，加強平時服務品質之測試及查核，並隨時將執行為民服務工作成果電子檔置於共同區間內，由秘書室每季追蹤進度，針對各項缺失及創新作法研商改進辦理。
- 二、本處各科、室、站應於每年 9 月 30 日前依「政府服務獎」報告書格式，將執行為民服務工作成果之書面及電子檔（以 WORD 繕打）送秘書室彙整，於每年 10 月 31 日前函報觀光署。
- 三、觀光署將對各管理處執行為民服務工作成果，核定分數及名次納入「交通部觀光署各國家風景區管理處目標管理年終績效評核」共同考核，並據以遴選提報參加交通部服務品質獎評審。
- 四、本辦法執行期間，本處為民服務工作及考核小組應不定期實地查訪各實際執行單位，實際評估本辦法推動及執行績效。