

墾丁國家公園管理處

105 年度

提升服務品質執行計畫



墾丁國家公園管理處 編

---

## 壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之政府服務創新精進方案。
- 二、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 三、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 四、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 五、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 18 日會研字第 1002161217 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 六、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手冊。
- 七、行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日會研字第 1022160894 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手冊。
- 八、國家發展委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函頒之政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手冊。
- 九、依據內政部 105 年 1 月 11 日台內秘字第 1050400087 號函「內政部 105 年度提升服務品質實施計畫」及「內政部 105 年度服務品質獎評獎實施計畫」、及內政部營建署營 105 年 2 月 25 日署技字第 1052902936 號函辦理。

## 貳、計畫目標：

- ✳ 為回應民眾日愈升高的服務期待，衡酌機關使命與任務，本著精進創新之精神，引用服務行銷理念，賡續推動提昇為民服務品質，擴大服務視野，展現政府卓越的服務品質。對內要求「全面品質管理」觀念化為具體行動，全員參與；對外則以民眾福祉及照顧人民切身的感受為依歸，同時積極規劃、改善相關為民服務之軟硬體設施，藉以強化環境教育宣

導功能及提昇遊憩品質。

- \* 秉持本處「**在地、效率、安心**」之宗旨，並配合行政院推動之核心價值與理念「**創新、進取、專業**」，作為本處提昇為民服務品質所應努力之方向，期能達成提升服務品質計畫目標。
- \* 發揮專業、便民、高效的公共服務作為與形象，建構讓民眾免於恐懼、免於怨尤的安全與優質生活環境，提升民眾整體施政滿意度，贏得民眾的尊重與信任。
- \* 透過完善的資訊科技，促使各項施政資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權，並提供友善、無障礙的網路線上服務環境，促成民眾參與本處各項服務。
- \* 運用多面向的整合性服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升跨機關及跨領域的整合性服務。
- \* 全力打造 “**i 墾丁**”，讓所有居民及遊客都能 “**愛墾丁**”。
- \* 計畫目標分成三個構面--
  - (一) **優質便民服務**：提供便捷服務，強化流程透明度，簡化作業流程，書表減量，對於民眾申辦及申訴案件處理流程透明與主動回應。
  - (二) **資訊網路服務**：提昇服務場所便利性，提供無障礙網頁線上服務環境；強化服務人員親和度與專業性，擴大施政宣導有效性，確保民眾「知」與「資訊使用」權利，增進民眾參與本處各項服務，促進民眾與本處雙向、多元之互動。
  - (三) **創新增值服務**：不斷創新及再創新增值服務，提昇本處整體服務品質滿意度，並持續檢討改進以增進各項效率與效能。

## 參、執行對象：

本處企劃經理課、環境維護課、遊憩服務課、保育研究課、解說教

育課、鵝鑾鼻管理站、貓鼻頭管理站、後壁湖管理站、南仁山管理站、人事機構、主計機構、行政室。

#### 肆、執行期程：

自民國 105 年 1 月 1 日起至民國 105 年 12 月 31 日止，計 1 年。

#### 伍、計畫內容：

構面 1：優質便民服務（著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係）

評核項目	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	1.單一窗口服務全功能程度 2.申辦案件流程簡化情形	◎推動 24 小時免付費專線電話、網路及時回應總機(網路即時通)等單一窗口，並將各項業務予以標準化、程序化	已完成並隨時檢視	各課室
			◎訂定各類人民申請案件處理時間表，並公告於網站	已完成並隨時檢視修訂	企劃經理課 行政室
			◎檢討修訂人民陳情案件處理及各項申請作業之標準流程	已完成並定期檢討	各課室
			◎提供各類活動網路報名及結果回覆機制	已完成並隨時檢視	解說教育課
			◎簡化申請預約簡報及解說員免費引導解說服務引之流程	已完成並隨時檢視	解說教育課
			◎保育研究報告網際網路自動化服務(提供下載及上傳新年度之成果報告)	12 月 31 日前	保育研究課
			◎生態保護區網際網路申請系統自動化服務	12 月 31 日前	南仁山管理站 貓鼻頭管理站
服務流	1.案件處理流	◎加強縮短臨櫃或非臨櫃申辦案件等候或	已完成並隨時	各課室	

程透明度	程查詢公開程度 2. 案件處理流程主動回應程度	處理時間	檢視	
		◎定期檢討申辦人檢附書證謄本便利度	已完成並隨時檢視	各課室
		◎案件查詢提供多元管道：包含現場、電話、24 小時免付費電話、網路即時通、處長信箱及電子郵件服務等查詢方式。	已完成並隨時檢視	企劃經理課 環境維護課 保育研究課 解說教育課 行政室
		◎編製各類作業及申請標準流程、承辦單位及電話等資料，並置於網站上公告週知。	已完成並隨時檢視	各課室
		◎受理案件後能主動提供申請人收件確認訊息	逐案辦理	企劃經理課 環境維護課 保育研究課 解說教育課 行政室
		◎隨時解答洽公民眾疑問，擴充官網「常見問答」題數	24 小時全天候辦理	各課室
機關形象及顧客關係	1. 服務設施合宜程度 2. 服務行為友善性及專業度 3. 服務行銷有效程度	◎園區環境加強清潔維護並廣植原生種花木，並辦理綠美化環境服務查核	經常辦理，並於 12 月 31 日前完成查核	環境維護課 行政室
		◎各停車場維修並綠美化，提供遊客中途休息觀賞風景之停車場所	已完成並隨時檢視維護	遊憩服務課
		◎遊憩區各公園據點及休息區公廁及公共設施定期維修	隨時檢視維護	遊憩服務課
		◎賡續辦理園區內造林計畫	12 月 31 日前	保育研究課
		◎充實、更新各項服務設施，服務台設有人民申請案件流程表及申辦項目書表範例，並提供文具用品及老花眼鏡免費使用	已完成並隨時檢視	企劃經理課 行政室
		◎各指示牌、解說牌更新雙語化，並建立	已完成並隨時	遊憩服務課

		系統化管理機制	檢視	解說教育課
		◎園區內污水處理、下水道系統操作	持續辦理	環境維護課
		◎服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨認,且提供雙語或多語標示服務	已完成並隨時 檢視維護	行政室 人事機構
		◎辦理各據點、道路及特定海域遊客公共意外險	6月30日前	遊憩服務課
		◎辦理建物設施安全督考	12月31日前	遊憩服務課
		◎緊急救護系統建立及執行	已完成並隨時 檢討	遊憩服務課
		◎提供一般大眾申請使用生態研習中心、生態保護區;各研究站提供學術機構、機關進行教學或研究之用及更新線上申請系統網站。	已完成並隨時 維護	解說教育課 保育研究課
		◎訂有開放時間之據點,將各點開放時間公布於本處網站,以利遊客遊程編排	已完成並視節 令調整	解說教育課 保育研究課 遊憩服務課 行政室 各據點
		◎行政中心服務台設置電子看板,使洽公民眾易於知曉相關服務訊息	已完成並隨時 檢視保養	行政室
		◎志工於洽公場所提供引導及解說服務	持續辦理	解說教育課
		◎每日派二名職員(含中午)參與服務台輪值,一名技工於值日室服勤,主管除能同步了解員工工作狀況外,並提供遊客及民眾立即之服務	固定持續辦理	人事機構

		◎加強第一線櫃台服務人員的儀表服務態度	持續辦理	人事機構
		◎人事機構不定期針對本處各課室及據點進行電話禮貌測試，並將結果簽報處長	12 月 31 日前	人事機構
		◎選派人員至優良企業或機關參訪學習，維持本處第一線服務人員之服務品質及專業性，以全面提昇本處為民服務品質	12 月 31 日前	各課室 各據點
		◎要求本處同仁自我學習，職員部分每年需達 40 小時包含數位學習 10 小時以上，其他人員則需 20 小時以上	12 月 31 日前	各課室 人事機構
		◎申請學術研究、標本採集等能主動聯繫申請人辦理進度或補件等訊息	逐案辦理	保育研究課
		◎利用廣播電臺之空中傳媒及高速公路服務區、火車站、航空站等場所行銷本處之施政內容及重要活動	經常辦理，12 月 31 日前完成	解說教育課 行政室
		◎利用有線電視、或飯店、旅館之跑馬燈宣本處便民服務資訊、暨道路用路安全及水域遊憩活動	經常辦理，12 月 31 日前完成	行政室 遊憩服務課
		◎利用本處網站發表滿意度調查成果	12 月 31 日前	行政室 遊憩服務課 解說課
		◎結合電視節目專訪、插播、網路媒體等管道來行銷國家公園保育的重要性	經常辦理，12 月 31 日前完成	保育研究課 解說教育課
		◎透過推動社區生態旅遊及社區景觀再造的途徑，與社區資源結合來宣揚國家公園保育理念	經常辦理	遊憩服務課
		◎透過與知名音樂表演團體合作、或合辦音樂表演活動，宣揚本處便民服務資訊、及健康無毒之音樂活動	春吶及跨年晚會期間加強辦理	行政室 遊憩服務課

		◎主動發布新聞稿加強保育及施政宣導	經常辦理，12月31日前完成	各課室
		◎辦理園區資源共同管理會，進行施政宣導及雙向溝通	定期辦理	企劃經理課
		◎在國中小學辦理國家公園理念及環境教育宣導	經常辦理，12月31日前完成年度工作	解說教育課
		◎辦理與國家公園有約、及生態旅遊活動	定期辦理，12月31日前完成下年度預定工作計畫之擬定	遊憩服務課 解說教育課
		◎利用座談會、說明會與焦點團體或標的人士的對話、現場勘查等多元參與或多元對話方式，以宣導社區景觀及建築物綠美化之理念	定期辦理，12月31日前完成	遊憩服務課
		◎提供各機關、學校、社團機構解說出版品，以宣導國家公園理念及最新訊息	已完成並持續於新出版品上執行	解說教育課
		◎於本處網站刊登最新消息活動訊息	逐案辦理	解說教育課 行政室
		◎製作宣導布條於遊客中心、鵝鑾鼻公園、貓鼻頭公園懸掛，宣導相關為民服務資訊。	已完成並隨時檢視	行政室
顧客滿意情形	1.機關服務滿意情形	◎辦理遊客滿意度調查分析	8月31日前	遊憩服務課 解說教育課
	2.民眾回應意見與改善情形	◎辦理首長與民有約活動，聽取民眾建言或陳情	經常辦理	處長室
		◎於本處相關處所設置意見箱，並提供民眾郵政信箱及電子信箱、網路即時通等，以使民眾有直接反映意見之機會，	已完成並每日專人檢視	各課室



			各類陳情案件本處均有列管，務必於期限內回覆，以減少民怨		
			◎積極處理民眾檢舉或抱怨案件	逐案積極辦理	各課室
			◎檢討修訂人民陳情案件處理流程表	已完成並隨時檢討	各課室
			◎辦理人民陳情案件檢討分析	12月31日前	行政室

構面 2：資訊網路服務（著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通）

評核項目	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
資訊公開適切性與內容有效性 檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性 檢索服務	資訊公開程度及內容正確度	◎在本處網站(首頁)設置「主動公開訊息」專區，公開相關訊息，以利民眾查詢	已完成並隨時檢視	各課室站
			◎相關申請書表及辦法明確刊載於機關網站提供民眾參考使用	已完成並隨時檢視	行政室
			◎以網路彈跳視窗、跑馬燈、電子報，將本處最新活動訊息及施政措施提供一般大眾	已完成並隨時更新	解說教育課 行政室
			◎結合媒體傳播、宣導短片、年報等，有系統的介紹國家公園活動、施政理念及施政成果	12月31日前完成	解說教育課 行政室
			◎在本處網站提供各項服務資訊，以服務民眾，提供民眾最滿意之服務	已完成並隨時檢視更新	遊憩服務課 行政室
			◎將本處旅遊相關資料或宣導短片，置於其他機關或民間企業供民眾參閱，如小灣遊客服務區、凱撒飯店、福華飯店、特色民宿、客運站、觀光局、墾丁青年活動中心、高速公路服務區、航空站、火車站等	已完成並持續執行	保育研究課 解說教育課 行政室
			◎訂有網站〈頁〉資料定期更新規定	已完成並隨時檢視	行政室
			◎定期檢討網頁網路連結與內容	每月一次專人檢視維護	行政室
			◎資訊標題與資訊內容一致	已完成並隨時檢視	行政室

			◎所有資料的網站(頁)超連結接有效且正確	已完成並每日專人檢視	行政室
			◎引用他人資料標明來源出處及版權，並提供連結	已完成並持續執行	各課室站
資訊檢 索完整 性與便 捷性	資訊檢 索服 務妥 適性 及 友 善 程 度		◎機關網站資訊內容配合電子化政府入口網提供分類檢索	已完成並持續執行	行政室
			◎本處各項申請案及業務均已全面電腦化及網路化，建立即時服務功能，並提供 24 小時不打烊服務	已完成並持續執行	各課室
			◎提供網路彈路視窗、跑馬燈、電子報，將本處最新訊息提供給一般大眾	已完成並隨時更新	行政室
			◎建立網路系統申辦相關入園手續縮短申請時間	已完成並定期檢討	保育研究課
			◎提供遊客中心資源及旅遊資訊展示、簡報及資訊服務	已完成並隨時更新	解說教育課 行政室
			◎接受遊客電話預約及網路預約簡報服務	經常辦理	解說教育課
			◎建置地理資訊應用系統	已完成並隨時檢視更新	行政室
			◎建置多媒體電子地圖閱覽系統	已完成並隨時檢視更新	行政室
			◎經由本處網站可連結其它相關網站獲取所需資訊	已完成並隨時檢視更新	行政室
			◎提供檢索功能說明、使用範例、資訊檢 索建議及進階檢索功能	經常辦理	行政室
		線 上 服 務 量 能 擴 展 服 務 性	線 上 服 務 提 供 及 使 用 情 形		◎提供民眾申請書表下載、服務申辦、取 件通知、預約登記服務，並持續成長
	◎定期收集民眾需求的重點資訊提供民 眾線上服務			定期專人檢視維 護	各課室

及 網 路 參 與		◎提供線上服務時注重使用者之隱私	已完成並持續執行	各課室	
		◎民眾使用線上服務案件數成長率(例如：上網人次、本處網頁滿意度調查、問卷填表情形)	12月31日前	各課室	
		◎定期檢討現行電子表單合宜性	定期專人檢視維護	各課室	
	網路參與應用情形	電子參與多元程度及互動回應情形	◎機關網站上提供民眾意見反映及討論之空間並迅速確實回應	每日專人處理	各課室
			◎在本處網頁增設遊客照片張貼分享功能，提供民眾參與之空間	已完成並隨時更新	解說教育課 遊憩服務課 行政室

構面 3：創新增值服務（著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃）

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
創新服務情形	有價值的創新服務	◎設置「進入龍坑及南仁山生態保護區新申請系統」	已完成持續執行並隨時修正更新	南仁山管理站
		◎結合地理 3D 圖層與 Google earth 高解析度衛星影像聯結，提供幾近真實之飛行模式瀏覽 3D 計劃圖	已完成並隨時維護更新	行政室
		◎開發生動可愛之伯勞鳥網站導覽精靈，帶領民眾迅速尋獲所需資訊	已完成並隨時維護更新資訊	行政室
		◎規劃互動式景點導覽地圖，並提供詳細之景點圖片說明，方便民眾點閱	已完成並隨時維護	行政室
		◎開發園區建築物 3D 模型及水資源污水量分布地理資訊系統	已完成並隨時維護更新資訊前	行政室
		◎辦理特色、重要歷史檔案展示	定期辦理	行政室
		◎建置墾丁國家公園 QR Code 行動條碼自助導覽功能，提供民眾適時、適地的貼身導覽服務	已完成並持續維護更新	行政室
		◎利用春天音樂季宣導環境保護觀念及本處相關服務訊息	春吶活動期間定期辦理	遊憩服務課
		◎結合電子看板行銷	定期辦理	解說教育課 行政室
	創新服務標準學習效益	◎訂定創意服務措施標準作業流程	已完成並定期檢討	各課室
◎持續檢討改善服務措施標準作業流程		定期持續檢討	各課室	

組織內部創新機制及運作情形	◎定期統計服務措施使用民眾人數	12月31日前完成	各課室
	◎定期檢討民眾參與服務措施受益的程度是否與所需成本相當	定期辦理	各課室
	◎建置墾丁國家公園 QR Code 行動條碼自助導覽功能，提供民眾適時、適地的貼身導覽服務	定期持續檢討更新	行政室
	◎導入 ICT 科技建置「智慧墾丁」行動資訊系統，以行動科技與生態旅遊結合之資訊共通平台應用推廣	語音提報及行動系統計共通平台已完成，持續辦理應用中	行政室

## 陸、執行步驟：

### 一、訂定執行計畫：

本計畫由本處處長召集所有課室及駐外管理站等單位主管，參酌過去歷年蒐集之輿情反應、民眾經常陳情之事項、本處年度內應辦理事項、計畫、活動，以及委託專家學者及民間團體所作之遊客滿意度調查等資料，廣納各方意見所研訂，著重機關內全員參與，並貫徹由上而下徹底推動。

### 二、成立提升服務品質工作圈

由本處副處長擔任召集人，各課室及駐外管理站主管為工作圈成員，專案推動全面提昇服務品質執行計畫。

## 柒、考核獎懲

### 一、考核機制及追蹤管制

本處本年度開始即要求各業務單位，就年度預算分配妥予訂定工作內容，並於執行期間加強研考與查證，以落實各項服務品質工作。考核機制及追蹤管制如下：

- (一) 每月或不定期召開處務會議，就各項業務予以追蹤列管。
- (二) 就園區內各項工程建設，利用工程協調會或舉行課務會報予以追蹤列管。
- (三) 提供編定之人民申請案件處理流程及書表，加強服務之便利性與透明度。
- (四) 蒐集輿情、遊客意見藉以改進服務態度。
- (五) 平時每月有二次抽查員工服務態度及電話禮貌。
- (六) 每月辦理「與民有約」案件處理情形統計。

---

(七) 每季辦理人民陳情案件檢討分析事宜。

(八) 每半年辦理檔案應用申請及行銷統計。

## 二、績效評核

(一) 本年度執行計畫之績效檢討成果將列入明年度執行計畫擬定及考評之參考。

(二) 各單位執行績效納入單位年度考評之依據。

(三) 員工個人執行績效納入個人年終考績。



**i 墾丁, 愛墾丁**  
***i KENTING, love KENTING***