

# 高雄市政府觀光局 102 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、依據

- 一、96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒。
- 二、102 年 3 月 1 日高市府研發字第 10230182000 號函頒。

## 貳、目標

提升政府行政效能，增進政府整體服務品質，提供符合民眾需求的創新服務。

落實良善治理、維護社會公義。

一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。

(一) 擴大民眾參與管道，啟動政府服務。

(二) 建構多元服務環境，落實分眾服務。

(三) 主動遞送服務資訊，服務零落差。

二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

(一) 行政服務資訊透明化，服務資訊主動通知、服務流程全程追蹤。

(二) 以民眾觀點推動跨機關服務整合，保護個人資料，提供透明、課責、效能、自動化及客製化的全程服務。

三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

(一) 簡化服務流程，進行跨單位協調，整合機關內部資源、建置服務基礎資料庫。

(二) 從民眾受惠角度進行跨機關合作，規劃提供主題式主動服務、網路行動化服務、在地化服務、及服務遞送到宅(最後一鄰)分眾服務的單一窗口。

## 參、實施對象：

一、第一線服務機關或單位：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關

或單位。包括：

(一) 本局所轄旅客服務中心 (i-center)：高雄火車站、旗津、蓮池潭、高鐵左營站、愛河、美麗島捷運站。

(二) 各風景區管理站：旗津、金獅湖、蓮池潭、壽山等風景區管理站。

(三) 壽山動物園管理中心。

二、服務規劃單位：觀光行銷科、觀光產業科、觀光發展科、觀光工程科、維護管理科。

#### 肆、計畫內容

實施要項	執行方法	完成期限	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效 (一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。 (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務與旅遊諮詢。	建置統一識別標誌「i」之服務中心，提供民眾便利及易識別之服務場所；每月維持設備正常運作，並提出設備維修報告。  1. 辦理服務人員訓練，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。 2. 每月填報自我評鑑表及督導考核表，持續檢討改進。	102年12月  102年12月	統一形象識別系統，以提升服務品質與效率。  提供多元服務品質及形象。
二、便捷服務程序，確保流程透明 (一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務。  (二) 引入電子化服務，縮短民眾等候時間。	1. 每時段至少派置1人，滿足不同時段之大量旅客諮詢。 2. 本局及旅遊服務中心採面對面，隨到隨辦式服務。  1. 設置電話，提供電話旅遊諮詢服務。 2. 提供旅遊導覽機，利於旅客依需求查詢。 3. 提供電腦，利於旅客上網。	102年12月  102年12月	提升服務品質與效率。  提升服務品質與效率。
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。 (二) 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	1. 建置滿意度調查機制：每季進行至少30份旅客問卷調查，據此提出分析報告以檢討改進。 2. 抱怨處理機制：配合市府之「市長信箱」，接獲民眾抱怨即時處理並檢討改進。  1. 編製「旅客常見問答」：作為旅服諮詢人員參考。 2. 製作「問題字卡」：針對國外旅客常見問題，製作小卡，利於攜帶及指	102年12月  102年12月	建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題。  建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題。

<p>或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通：規劃建置多元化電子參與管道，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>五、創新服務方式，整合服務資源</p> <p>六、維護本市旅客住宿安全及住宿品質之輔導管理</p>	<p>引。</p> <p>旅客互動機制：建置 Facebook 及微博等互動社群網站，隨時發佈旅遊訊息，並和網友良性互動。</p> <p>不定期活動：創意發想，舉辦推廣旅遊服務中心諮詢服務、高雄旅遊網、行動高雄 APP 等活動。</p> <p>1. 執行旅館民宿定期或不定期檢查：為保障旅館住宿品質，加強本市旅館民宿稽查；為避免進度落後，將請本科同仁每月提出當月稽查行程，完成後將結果登錄交通部觀光局資訊系統，未合格項目則須追蹤管理或完成裁處事宜。</p> <p>2. 辦理「旅館及民宿品質提升計畫」：  (1) 舉辦「旅館及民宿品質提升計畫」記者會：針對本市旅館及民宿業者進行辦理說明會，說明提升服務品質觀念及旅館與民宿認證計畫執行方式，並接受各方意見交流，做為後續計畫執行之調整參考。(2) 開設「CEO 學院」：針對本市合法設立登記之旅館實際負責人或執行副總以上辦理 CEO 學院，期從實際負責人或經營者的觀念改變，落實旅館品質提升。(3) 錄製培訓課程光碟：光碟內容為旅館及民宿培訓課程，藉由光碟讓旅館及民宿業者，能夠依自身時間分配觀看光碟，以提升產業專業能量。共錄製 410 份(含旅館 335 份；民宿 55 份)。(4) 成果發表暨行銷推廣活動：配合執行成果舉辦成果發表暨行銷推廣活動，發表旅館及民宿服務品質認證結果，邀請通過本計劃認證之優質旅館及民宿聯合行銷推</p>	<p>102 年 12 月</p> <p>102 年 12 月</p> <p>102 年 12 月</p> <p>102 年 12 月</p>	<p>建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。</p> <p>強化服務機制整合，提供創意加值服務。</p> <p>提升遊客居住安全的旅遊品質。</p> <p>觀光產業服務品質再提升與落實。</p>
---	--	---	---

	<p>廣，提供外地旅客前來本市旅遊住宿之參考，提供外地旅客前來本市旅遊住宿之參考，並達成協助市場行銷目的，同時印製宣傳相關文宣與建置計畫專屬網站。(5) 由高雄應用科大開發「高雄好旅宿 APP 應用軟體」：可尋找所在地附近之 99-101 年通過旅館及民宿品質提升計畫評核的優質旅宿、景點及美食等相關觀光資訊，藉由此軟體提升本計畫輔導旅館。</p> <p>(6) 一般旅館及民宿品質提升輔導團：高雄應用科技大學亦邀請觀光餐旅相關專家、學者組成輔導團，使旅館及民宿業者有經營管理問題時有一諮詢的窗口，以延續計畫效益。</p>		
<p>七、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，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推動暖冬高雄樂活趣活動及獎勵旅行社開發本市重建區套裝遊程計畫。</li> <li>2. 設置洽詢專線提供民眾諮詢服務(活動訊息及報名辦法)，並協助各項申辦程序。</li> <li>3. 活動宣導：透過多元傳播媒體(包含文宣、電子、影音等)，傳遞政府服務資訊；另以網際網路結合行動載具、或運用在地廣播電台、電視台等、大眾傳播媒體強化行銷成效。</li> </ol>	<p>102 年 12 月</p>	<p>本市觀光計畫及活動具體化、擴大化與精緻化。</p>
<p>八、提升服務品質，深化服務績效(二)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 節慶活動帶動地區的觀光發展，透過遊客滿意度分析，加強提升活動品質與服務水準，以永續之理念來經營地方節慶作為日後舉辦之最佳指標，如高雄燈會藝術節、高雄內門宋江陣。</li> <li>2. 研究樣本對象以實際參與活動之遊客進行抽樣，採「便利抽樣」方式進行問卷調查。以問卷訪員面對面實地調查為主，協助遊客處理在填寫問卷時所發生的狀況，以提高問卷的回收率。</li> </ol>	<p>102 年 2 月</p>	<p>增加行政部門對民眾服務品質提升之途徑與方法與行政效率提升。</p>
<p>九、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. 102 年度壽山動物園園區設施改善工程：鹿園及羊駝區新闢工程、現有展示區整建、大鳥園新設賞鳥天空步道、公共設施改善、環境景觀</li> </ol>	<p>102 年 12 月</p>	<p>賡續整建改善壽山動物園區動物展示區、服務設施整建改</p>

	<p>美綠化等。</p> <p>2. 102 年度澄清湖風景區入口整建工程：入口區地坪整建、澄清路人行道整建、中央廣場景觀設施改善、停車場及公廁整建、環境綠美化等。</p> <p>3. 102 年度高雄市自然地景風景區整體建設工程：月世界地區至五里坑溝地區天空步道景觀橋串連工程，田寮、燕巢、岡山及阿蓮等區域觀光旅遊地圖導覽牌、指示標誌及解說牌、休憩景點整建、步道鋪面改善、增設觀景平台、生態停車場整建、照明設施改善、排水設施、入口意象、公廁整建、環境景觀美綠化等。</p> <p>3. 101 年度愛河水岸珠璣整建工程：自中正路至建國路兩岸照明設備增設（投樹燈、環形洗柱燈、光點燈）。</p> <p>4. 城市光廊風華再現整建工程：公共藝術設置、觀光旅遊地圖導覽牌、鋪面整建、活動廣場設計、照明設備、公共街道家具及植栽綠美化等。</p> <p>5. 101 年度高雄市西子灣風景區整建工程：麗雄街周邊動線照明改善、哨船頭公園照明改善、欄杆光雕造型鋼板、座椅、車阻及解說設施、公廁整修、洗手台美化、西子灣動線景觀改善等。</p> <p>6. 美濃觀光小城觀光導覽系統改善工程：美濃觀光導覽系統改善工程。</p>	<p>102 年 12 月</p> <p>102 年 12 月</p> <p>102 年 3 月</p> <p>102 年 12 月</p> <p>102 年 4 月</p> <p>102 年 12 月</p>	<p>善及環境景觀綠美化等，提供遊客優質休憩空間。</p> <p>建設澄清湖風景區入口之周邊服務設施及環境綠美化，充實觀光資源及提昇觀光品質，以吸引遊客帶動觀光經濟。</p> <p>展現月世界風景區（田寮區、岡山區、阿蓮及燕巢區）獨特地質之景觀內涵，塑造大高雄新觀光景點，吸引觀光客駐足，增進觀光經濟效能。</p> <p>挹注愛河觀光新元素，提昇精緻之觀光旅遊內涵，成為高雄市民及觀光客欣賞夜景的重要景點。</p> <p>1. 藝術導向的城市光廊再造。 2. 城市雲端概念引入高雄城市行銷。 3. 自然柔性的人文藝術與景觀重生，創造高雄另一波新城市話題。</p> <p>提升哨船頭至麗雄街街道景觀環境，提供遊客優質休憩空間。</p> <p>藉以觀光導覽系統整體規劃，以使美濃觀</p>
--	---	---	--

<p>十、提升服務品質，深化服務績效（三）</p>	<p>7. 101 年度寶來大街環境整建工程：辦理寶來溫泉大街街道環境景觀改善。</p>	<p>102 年 12 月</p>	<p>光小城之觀光導覽系統更臻完善。 藉由基礎設施建設完成，促進寶來地區以寶來溫泉街為中心的特有觀光溫泉小鎮。</p>
<p>十一、豐富服務資訊，促進網路溝通（二）</p>	<p>辦理志工基礎訓練及專業訓練，加強志工人員服務項目熟悉度，提供民眾專業諮詢服務。</p>	<p>102 年 12 月</p>	<p>引進志工等第三部門為政府服務人民之夥伴 建立電子化政府等便民措施</p>
<p>十二、創新服務方式，整合服務資源（二）</p>	<p>與民眾申請相關業務(如本局轄管風景區場地借用及街頭藝人表演申請等)，於本局官網提供相關 SOP 行政作業流程及申請表，俾利民眾了解及下載使用。</p>	<p>已完成</p>	<p>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>
<p>十三、提升服務品質，深化服務績效（四）</p>	<p>1. 訂定轄管風景區公廁環境清潔維護契約以保持場域環境日常清潔維護。</p> <p>2. 本局同仁依巡查機制進行勘查，適時發現設施損壞並盡快完成修復，以確保場域最佳狀態。</p>	<p>已完成</p>	<p>加強環境友善及便利度。</p>
<p>十三、提升服務品質，深化服務績效（四）</p>	<p>1. 動物園區依「行政院及所屬機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供(i-Taiwan 免費上網)服務。</p> <p>2. 善用高雄市政府入口網站、高雄市政府觀光局及壽山動物園網站，並透過多元傳播媒體(包含文宣、電子、影音等)，傳遞服務資訊；或以網際網路結合行動載具、運用在地廣播電台、電視台跑馬燈等、大眾傳播媒體強化行銷成效。</p>	<p>已完成</p>	<p>依分眾行銷策略及多元行銷通路，有效將資訊傳達給民眾。</p>
<p>十三、提升服務品質，深化服務績效（四）</p>	<p>3. 經常與企業界、團體合作或聯合舉辦活動。</p>	<p>已完成</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>十三、提升服務品質，深化服務績效（四）</p>	<p>4. 與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程，提供民眾參考。</p>	<p>已完成</p>	<p>提升行政效率，縮短民眾申辦時間。</p>
<p>十三、提升服務品質，深化服務績效（四）</p>	<p>5. 於服務中心設置「動物園信箱」提供民眾直接溝通管道。隨時將民眾意見，納入施政建議之參考。</p>	<p>已完成</p>	<p>建置多元的民眾建言管道，方便民眾提供建</p>

	<p>6. 動物園管理中心亦於網路建置「常見問題集」提供民眾參考。並持續將民眾意見及回應內容整理置於機關網站。</p> <p>7. 建置動物園網頁並設有留言板，另有建置臉書(FACEBOOK)粉絲專頁，並常舉辦網路投票、網路民調等多元公眾參與管道，並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>8. 每個月制定排班表讓志工排班協助園區執勤，提供遊客諮詢、驗票服務、園區巡邏、環境綠美化及澆灌、導覽解說服務及違規勸導等服務，並固定每月安排課程講習，充實志工知識。</p>	<p>已完成</p> <p>已完成</p> <p>已完成</p>	<p>言，改進施政缺失。 建置多元的民眾建言管道</p> <p>建置多元的民眾建言管道</p> <p>整合公、私部門服務資源，提供多元服務。</p>
--	--	----------------------------------	--

## 伍、實施步驟及分工

本局秘書室負責實施計畫之擬定、宣導及辦理標竿學習：

- 一、計畫擬定：參考行政院頒「政府服務創新精進方案」及政府服務發展趨勢，提出未來服務發展重點，訂定「高雄市政府觀光局提升政府服務品質實施計畫」(以下簡稱本計畫)，函送本府並依政策檢討更新。
- 二、實施及宣導：為使各機關充分瞭解本實施計畫內涵預做規劃，本實施計畫函頒後，將辦理相關人員研習以加強宣導。
- 三、標竿學習：為促進政府服務品質理念之擴散與深化，本局得選定「政府服務品質獎」獲獎機關舉行成果發表及經驗分享。

## 陸、管制考核

- 一、平時查核：應依據所訂執行計畫加強辦理，定期進行平時測試及查核；並督導所屬機關，俾做為年度績效評核及推薦參獎之依據。
- 二、不定期查核：

(一) 本實施計畫各辦理單位應於當年度第三季(7月份)提送自行檢核表，由各主管機關彙整併送本府研考會。

(二) 不定期查訪內容，除至各機關實地瞭解本計畫推動及執行情形外，並針對服務績效不彰或特定服務事項，會同相關領域專家及主管機關，進行實地考核及輔導。

三、年度查核：本計畫執行單位應於當年度第四季(12月)結束後，於次年1月提送年度執行成果，由各主管機關彙整後併送本府研考會。

#### **柒、績優機關獎勵**

本實施計畫執行機關(單位)應於當年度第三季(8月份)依據年度評獎推薦作業，提送政府服務品質獎參獎申請書，並配合行政院「政府服務品質獎」評獎作業時程，參加本府辦理之績優機關推薦評核作業。

#### **捌、實施與修正**

本實施計畫施行期間若有未盡事宜，得依本方案規定或實際需要適時修正。