

高雄市政府觀光局提升服務執行計畫

108年4月24日訂定
109年3月27日高市府研發字第10930255900號函修定

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、高雄市政府提升服務實施計畫(108年3月12日高市府研發字第10830173300號函頒)

貳、計畫目標

- 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、實施對象

- 一、第一線服務單位：
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)：高鐵左營站、高雄火車站、小港機場等交通節點設置旅遊服務中心、田寮月世界生態解說中心，另成立「借問站」，目前已於旗美九區及大樹、大社、岡山、橋頭、梓官、鹽埕、旗津、西子灣地區等區域，提供遊客旅遊資訊服務。
 - (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、壽山動物園管理中心。

肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作	依據行政院「政府服務躍升方案」及本實施計畫訂定本局提升服務執行計畫，據以推動並公布於本局網站。	秘書室
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。	1. 為落實本市旅宿業之有效管理及保障消費者住宿安全，特訂定下列5種標準作業程序，公告於高雄旅遊網： (1)高雄市旅宿業設立登記暨管理作業流程圖。 (2)高雄市旅宿業違反發展觀光條例稽查裁罰作業流程圖。 (3)高雄市旅宿業違反發展觀光條例裁罰後催繳作業流程圖。 (4)高雄市旅館業出租或轉讓作業流程圖。 (5)高雄市旅館業核准轉讓前取消轉讓作業流程圖。	觀光產業科
		2. 建立旅服中心服務人員專業能力，以親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，提供旅遊諮詢友善服務。並辦理旅服中心服務人員教育訓練，加強服務人員對服務內容熟悉度與各項旅遊服務項目（如免費上網查詢、交通、景點等相關諮等），提供民眾專業旅遊諮詢服務。	觀光行銷科
		3. 規劃「旅服中心置放摺頁申請單」並定期檢討作業流程及表單內容。	觀光行銷科
		4. 本局官網提供與民眾申請相關業務 SOP 行政作業流程及申請表： (1)本局轄管風景區場地借用及街頭藝人表演申請等。 (2)旅館業及民宿業申請設立相關法規、表格等，提供業者下載參考運用。	維護管理科 觀光產業科
	(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申	1. 旅服中心服務人員熟悉本市觀光旅遊資訊，能針對旅客的旅遊需求，提供景點與消費資訊，還能提供建議遊程及交通方式等完整旅遊資訊。	觀光行銷科

	辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	2. 旅服中心服務人員具備外語能力，使國外旅客可以有效及立即獲得所需要的旅遊資訊。	觀光行銷科	
		3. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制： (1)編製「旅客常見Q&A」：作為旅服中心服務人員參考。 (2)旅服中心製作「問題字卡」：針對國外旅客常見問題，製作小卡，利於攜帶及指引。 (3)提供本市景點、交通、住宿翻閱手冊：將觀光相關資訊製作翻閱手冊供民眾翻閱。 (4)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。	觀光行銷科 動物園管理中心	
	(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。	1. 旅服中心以面對面走動式服務，服務人員主動招呼臨櫃旅客提供服務，並採隨到隨辦即時性服務，以求給民眾良好觀感。	觀光行銷科	
		2. 為提升旅服中心服務，辦理各項考評： (1)每月進行：電話禮貌、服務禮儀考核及辦理服務人員自我考評。 (2)每半年進行「服務品質滿意度調查」。 (3)督導人員定期或不定期進行現場考核。	觀光行銷科	
		3. 旅服中心使用全國統一識別標誌「i」，方便外地民眾辨識，櫃台設計及摺頁架放置皆考量旅客使用方便性，並提供外語摺頁及雙語標示，提供老花眼鏡借用，建置友善環境。	觀光行銷科	
	(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 旅服中心所在場站(如台鐵高雄站、高鐵左營站、高雄機場)皆設有免費無線上網服務。另壽山動物園區內依「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。	觀光行銷科 動物園管理中心	
		2. 推動愛情產業鏈：行銷愛河產業，同時結合周邊婚紗、遊艇、餐飲、飯店、禮品等行業，成為國際愛情主題旅遊熱點。	觀光產業科	
		3. 提高本市觀光服務品質，集中資源整備轄管旅遊景點。	觀光工程科	
	二、重視全程意見回饋及參與，力求服	(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	壽山動物園服務中心設置「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參考。	動物園管理中心

務切合 民眾需 求	眾需求的服 務。		
	(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。	1. 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。 (1)本局旅服中心每半年進行服務品質滿意度調查，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」及本局之「局長信箱」，接獲民眾抱怨即時處理並檢討改進。	觀光行銷科
		2. 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。	動物園管理中心
		3. 善用滿意度調查或陳情系統進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。 (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、旗津黑沙玩藝節。 (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。	觀光發展科
(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。	1. 旅服中心每半年進行服務品質滿意度調查，調查內容包含服務滿意度與設施滿意度，深入了解旅客對旅服中心及服務人員之感受。	觀光行銷科	
	2. 旅服中心服務品質滿意度調查問卷設計，係依全國旅服中心統一格式，對於前來諮詢的旅客進行調查	觀光行銷科	
	3. 旅服中心每半年辦理服務品質滿意度調查，並依據旅客國籍、年齡、旅遊需求等基本資料進行分析，撰擬分析報告，做為未來改善參考。 另旅服中心服務人員每月進行自我考評，做為服務品質改善依據	觀光行銷科	
三. 便捷 服務遞 送過程 與方式， 提升民	(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	1. 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，旅服中心每時段至少派置2人，滿足不同時段之大量旅客諮詢，並提供走動式服務，主動提供旅客服務。	觀光行銷科

眾生活 便利度	表騰本，提高業務申辦便捷度。		
	(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。	1. 借問站 line@生活圈提供遊客中英日文語言線上及時服務。	觀光行銷科
		2. 借問站店家導覽地圖設置 QR CODE，方便民眾掃描連結至本局觀網查詢旅遊資訊。	觀光行銷科
	(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. 結合電信業者於本市航空站點推出智慧推播服務，推廣借問站 line@生活圈，提供遊客線上旅遊諮詢及時服務。	觀光行銷科
		2. 結合一卡通票證公司提供遊客便利入園購票管道，並提供電子票證消費服務，目前動物園停車場、販賣部及販賣機皆可使用一卡通刷卡付費。	動物園管理中心 維護管理科
(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	1. 透過多元傳播媒體強化行銷壽山動物園：善用高雄市政府全球資訊網、高雄市政府觀光局及壽山動物園網站及社群平台，透過多元傳播媒體(包含文宣、電子、影音等)傳遞服務資訊；並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果。	動物園管理中心	
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。	1. 旅服中心針對銀髮族旅客提供老花眼鏡借用特殊服務，並提供多國語言版本摺頁(英日韓泰越)，另建置雙語標示。服務人員具備外語能力，可提供外語旅遊服務。	觀光行銷科
		2. 壽山動物園以「行動動物園」方式進行偏鄉關懷之旅，針對偏遠地區學童提供認識動物之服務。	動物園管理中心
	(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交	1. 善用地社會資源，推動政府服務業務與旗美九區以及本市觀光亮點週邊商家合作成立「借問站」，提供旅遊諮詢，擴大服務範圍。	觀光行銷科

	通不便地區民眾的服務可近性。	規劃借問站行動旅服車，提供遊客走動式旅遊資訊，彌補旅服中心、借問站服務不足據點。	
	(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。	引入電子化服務，縮短民眾等候時間： (1)旅服中心設置電話，提供旅客電話旅遊諮詢服務。 (2)旅服中心提供傳真機，利於境外旅客傳真各類緊急辦理文件。 (3)旅服中心利用電腦設備，迅速協助旅客上網查詢相關旅遊資訊。 (4)推廣借問站 line@生活圈，提供遊客線上旅遊諮詢及時服務。	觀光行銷科
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	1. 本局於高雄旅遊網中公開組織職責及服務措施等相關行政資訊，並提供相關觀光資訊。	觀光行銷科
		2. 本局官網以中、日、英、韓、泰、簡體中文等6語呈現，並專人維護網站資訊，隨時更新及檢視相關訊息。	觀光行銷科
		3. 本局官網符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	觀光行銷科
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)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。	1. 本局推出「高、屏、澎好玩卡」及雲端商務平台系統，提供遊客至南部地區自助旅行或參加套裝行程。	觀光行銷科
		2. 以行動服務，強化公務服務，透過「壽山動物園 LINE 官方帳號」服務，讓遊客使用智慧型行動裝置，即時獲得相關園區資訊。	動物園管理中心
		(二)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. 結合社會資源 (1)運用志工服務，為政府服務人民之夥伴：風景區及壽山動物園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。 (2)透過公司協力、異業結盟，本市壽山動物園經常與企業界、團體合作或聯合舉辦活動。 2. 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。 (1)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
			觀光行銷科

		<p>良性互動。</p> <p>(2)不定期舉辦活動：創意發想，舉辦推廣旅遊服務中心諮詢服務、高雄旅遊網、微博、微信等網路互動活動。</p>	
	<p>(三)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。</p>	<p>本市轄管風景區公廁環境維護：</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>維護管理科</p>

伍、考核與獎勵

一、平時查核：

本局所轄各旅客服務中心、風景區管理站及壽山動物園管理中心，應依本執行計畫加強辦理，定期進行平時測試及查核，隨時檢討改進服務；並不定期派員實地查訪各執行單位之執行情形，以提供旅客優質觀光服務。

二、年度查核：

- 1、配合市府辦理政府服務獎初審作業。
- 2、配合本府研考會提報本計畫執行成果。

陸、其他

本計畫若有未盡事宜，得依實際需要修正或補充規定。