

高雄市政府觀光局 103 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

- 一、行政院 96 年函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、高雄市政府提升服務品質實施計畫。

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、負責、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、蓮池潭、高鐵左營站、美麗島捷運站、田寮月世界生態解說中心、旗美旅遊服務中心；目前另成立類 i-center 旅遊資訊站，已於旗美九區設置 24 處服務據點。
- (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	執行重點	執行方法	承辦單位
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>(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。</p> <p>(二) 建立旅服中心服務人員專業、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。</p> <p>(三) 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> <p>(四) 本市轄管風景區公廁環境維護。</p>	<p>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。後與民間業者配合成立「類 i-center」擴大服務層面，成效良好。</p> <p>1. 旅服中心辦理服務人員教育訓練，加強服務人員對服務內容熟悉度與各項旅遊服務項目(如老花眼鏡、拐杖、愛心傘、郵寄明信片等)，提供民眾專業旅遊諮詢服務。</p> <p>2. 每月填報自我評鑑表及督導考核表，持續檢討改進。</p> <p>3. 預計辦理年度旅遊服務督考作業，以提昇本市服務品質。</p> <p>1. 推動高雄四季逍遙遊活動及獎勵旅行社開發本市重建區套裝遊程計畫。</p> <p>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。</p> <p>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。</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>觀光行銷科</p> <p>觀光行銷科</p> <p>觀光發展科</p> <p>維護管理科</p>

	<p>(五)本市動物園量身定制特殊化服務績效與措施</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供(i-Taiwan 免費上網)服務：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。 2. 設置電子購票系統：入口以一卡通購買門票，不需另外再排隊買票，可加快入園速度。 3. 透過多元傳播媒體強化行銷：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。 4. 經常與企業界、團體合作或聯合舉辦活動。 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。 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>動物園管理中心</p>
<p>二、便捷服務程序，確</p>	<p>(六)引進志工等第三部門為政府服務人民之夥伴。</p> <p>(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務。</p>	<p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 	<p>維護管理科 動物園管理中心 觀光行銷科</p>

<p>保流程透明</p>	<p>(二)引入電子化服務，縮短民眾等候時間。</p>	<p>詢，並提供走動式服務，主動提供旅客服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 本局及旅遊服務中心採面對面服務，隨到隨辦式即時性服務，以求給民眾良好觀感。 1. 旅服中心設置電話，提供旅客電話旅遊諮詢服務。 2. 旅服中心提供旅遊觸碰導覽機，利於旅客依需求查詢。 3. 各旅服中心提供客用電腦，利於旅客上網查詢相關旅遊資訊。 	<p>觀光行銷科</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(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。</p> <p>(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或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>(三) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅服中心建置滿意度調查機制：每季進行至少 50 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 Q&A」：作為旅服人員參考。 2. 編訂旅服人員工作 SOP 手冊，針對服務流程制定規範，以提昇服務速度與品質。 3. 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。 4. 聘請秘密客進度旅遊服務品質調查，並依據建議改善服務項目。 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。 2. 研究樣本對象以實際參與活動之 	<p>觀光行銷科</p> <p>觀光行銷科</p> <p>觀光發展科</p>

<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>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>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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，並和網友良性互動。 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、行動高雄 APP、微博、微信等網路互動活動。 3. 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>觀光行銷科 維護管理科</p>
<p>五、創新服務方式與整合服務資源</p>	<p>(一)維護本市旅客住宿安全及住宿品質之輔導管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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，將請本局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。 2. 辦理「旅館及民宿品質提升計畫」：規劃辦理「輔導高雄市旅館及民宿營造在地特色暨提升品質計畫」委託專業服務案(執行廠商：國立高雄應用科技大學)，內容主要包含「輔導旅館及民宿營造在地特色」、舉辦「品質提升計畫」課程、辦理一般旅館 CEO 學院、成果觀摩會等要項。 3. 希冀藉由「輔導高雄市旅館及民 	<p>觀光產業科</p>

	<p>(二)提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶</p>	<p>宿營造在地特色暨提升品質計畫」之推動，提升本市旅館及民宿業服務品質及旅客之滿意度，並有效強化旅館及民宿經營體質，達到整體提升本市旅館及民宿服務品質之目標。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 103 年度觀音山風景區設施整建工程：取得觀音山風景區入口處之服務中心用地。 2. 103 年度壽山動物園園區設施整建工程：新設特展館、既有展場改善、獸舍修繕。 3. 103 年度旗津海岸公園修復工程：舊海巡哨所改建海洋服務中心、海岸林及溼地區、戰爭與和平公園改造、既有建築修繕貝殼館至風車公園觀光設施修復整建。 4. 103 年度高雄市自然地景風景點整體建設工程：田寮月世界、大、小崗山、中寮山等觀光設施改善。 5. 金獅湖風景區觀光亮點整建工程：金獅新建橋樑乙座、湖濱廣場、木棧橋及管理站前廣場整建。 6. 102 年度小崗山觀光遊憩設施改善工程：新建好漢亭乙座、入口及環境植栽綠美化。 7. 高雄市旗山及美濃區自行車道改善工程：設置自行車方向牌、指示牌、休憩亭、休憩木棧台及綠美化植栽。 	<p>觀光工程科</p>
--	----------------------------------	--	--------------

伍、管制考核

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，隨時檢討改進服務品質；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、配合市府辦理服務品質獎初審作業。
- 2、配合本府研考會提報本計畫執行成果。

陸、本計畫若有未盡事宜，得依實際需要修正或補充規定。