

宜蘭縣政府工商旅遊處

99 年度提升服務品質實施計畫

宜蘭縣政府工商旅遊處 編印

99 年 2 月

宜蘭縣政府工商旅遊處 99 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

本府 99 年 1 月 13 日府計研字第 0990006665 號函(行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」暨行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函辦理。)

貳、計畫目標：

積極推動為民服務高品質政策與方針，塑造專業、便民、高效率的服務形象，提升各機關清新卓越的創意理念，落實為民服務的終極目標。

參、實施對象：

工商旅遊處

肆、執行策略、方法及效益：

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效。	安排承辦人員積極參加所屬業務之教育訓練。	99 年度	工商科	預期每人參加 40 小時以上，增進專業能力，提升服務品質。
	完成轄管風景區建設及開發時，發佈新聞，善用傳播媒體行銷關施政措施及執行成效，以提供旅客優質旅遊環境。	99 年 12 月	遊憩規劃科	適時宣導機關措施及成效，並訪查民意，加強為民服務。
	為「2010 歡樂宜蘭年」活動，執行街景佈置計畫，利用燈籠、燈飾等方式於宜蘭縣內街道、路口、橋樑進行佈置，營造傳統年節氣氛，吸引遊客來宜蘭過年。	99 年 2 月 28 日	觀光行銷科	透過舉辦各種活動，產生社會外部正面效益，促進地方觀光產業升級，振興地方經濟復甦，並凝聚地方產業共同行銷。
	於「2010 宜蘭國際藝術童玩節」一系列相關活動，籌畫及執行「頭城海洋嘉年華會」，搭配活動整體性並吸引遊客前來，帶動本地觀光相關產業。	99 年 07 月 03 日至 99 年 08 月 15 日	觀光行銷科	
	藉由 2010 宜蘭情人節活動，發揚傳統文化節慶活動，規劃相關配套活動，結合傳統及現代元素，達到寓教於樂並促進地方觀光發展，奠立「宜蘭情人節」優良口	99 年 8 月	觀光行銷科	

<p>碑及營造宜蘭縣觀光整體形象。</p> <p>舉辦2010年宜蘭溫泉季行銷宜蘭礁溪溫泉資源，帶動地方觀光產業以及經濟效益，並凝聚地方產業共同行銷。</p> <p>加強與觀光業界之聯繫與合作，俾強化觀光政策之執行。</p> <p>鼓勵業者開發新的套裝旅遊行程，搭配活動推動觀光行銷宜蘭。</p>	<p>99年11月</p> <p>99年12月31日</p> <p>99年12月31日</p>	<p>觀光行銷科</p> <p>觀光行銷科</p> <p>觀光行銷科</p>	
<p>辦理櫃檯雙語教育訓練課程30小時，提升遊客中心及各景點服務人員雙語解說服務能力，提升雙語服務品質。</p>	<p>99年10月</p>	<p>遊憩管理科</p>	<p>加強櫃檯人員語言教育訓練，熟悉旅遊相關英文應對，落實雙語櫃檯服務。</p>
<p>督促所屬第一線服務同仁強化行政效率，並落實管理機制，以提升服勤技巧與服務品質。</p>	<p>99年10月</p>	<p>遊憩管理科</p>	<p>本科擬訂「第一線服務人員服務須知」與「旅遊服務中心諮詢服務要點」，並加強督促各單位同仁確實辦理。</p>
<p>增設縣轄景點之監視與廣播系統，以提供遊客安全與貼心的旅遊環境。</p>	<p>99年6月</p>	<p>遊憩管理科</p>	<p>業編列預算100萬元，供縣轄景點(武荖坑、梅花湖、親水公園、湯圍溝、礁溪溫泉會館、五峰旗、烏石港等)監視及廣播系統之新增與維修使用。</p>

	於園區內播放音樂，以創造更優質的遊憩環境。	99年10月	遊憩管理科	於縣轄景點(如：親水公園)園區內播放音樂，使遊客能更輕鬆愉快、心曠神怡。
二、便捷服務程序，確保流程透明。	持續免費提供工廠暨商業登記申請書表供民眾繕寫或本府服務人員代筆填寫，便捷行政程序，縮短等候時間。	每日	工商科	提供空白工廠或商業登記申請書表供洽辦民眾使用。
	實施工廠暨商業登記業務之公文管制電腦化，隨時查詢公文處理狀況，建立內部稽核制度。	每日	工商科	預期每日至少提供10件工廠或商業登記業務之公文管制電腦化作業，以隨時供民眾查詢公文處理狀況，並建立內部稽核制度。
	規劃優質旅館及民宿之評鑑辦法，辦理民宿旅館評鑑工作並強化本縣旅賓館業及民宿經營管理及輔導民宿合法化，以提升民宿品質，最後並結合相關活動或產業發展套裝旅遊，留宿遊客，帶動商機。	99年12月31日	觀光行銷科	輔導民宿申請作業，提升本縣旅館民宿品質，整合觀光產業共同行銷，進而提高遊客的留宿率。
	為維護公共安全，合法民宿每家每年至少現場稽查1次，非法民宿至少現場稽查2次；並不定期自網站下載違法民宿資料，稽查結果將依違反發展觀光條例、建管及消防等相關法規裁	99年12月31日	觀光行銷科	

	處後，並建檔追蹤管理。			
	辦理觀光產業從業人員之培育、訓練等事項。	99年12月31日	觀光行銷科	
	提升便民服務，減化作業流程，增進工作效能。	每日	遊憩管理科	提供轄管各風景區及遊客中心場地使用申請表，並加強櫃檯人員及現場管理人員熟悉各項申辦案件。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係。	於辦公室內設置民眾洽公書寫桌椅，供申辦工廠暨商業登記民眾繕寫，並由櫃檯人員主動協助民眾申請工廠暨商業登記。	每日	工商科	設置民眾洽公書寫桌椅1套，每日擦拭桌椅，且視情況維護桌椅清潔，塑造便利環境、親切工廠暨商業登記服務形象。
	持續更新維護觀光旅遊服務網路-宜蘭勁好玩(網址 http://tourism.e-land.gov.tw/)，提供旅客旅遊查詢。	99年12月31日	觀光行銷科	隨時更新旅遊網站，使民眾掌握最新觀光活動訊息，達到活動的預期效益，此外，豐富的觀光景點介紹亦可供各地遊客便捷的旅遊資訊服務。
	提升遊客中心服務櫃檯人員服務態度與技巧，以提供遊客完善旅遊資訊。	99年10月	遊憩管理科	辦理遊客中心「旅遊服務櫃檯人員教育訓練」。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	設置商業及稅務聯合服務櫃檯。	每日	工商科	預期提供全功能服務，重視民情輿論，主動溝通協調。
	對於「單位信箱」有關工廠暨商業登記疑義，即時答覆民眾困惑與爭議。	每日	工商科	預期本年度至少答覆民眾 10 次「單位信箱」有關工廠暨商業登記疑義，即時困惑與爭議。
	透過國際行銷計畫，結合地方觀光產業，積極參與國際旅展等活動，有效開發新遊客來源。 99 年 02 月 23 日至 02 月 27 日日，參與新加坡旅展活動，行銷宜蘭。	99 年 12 月 31 日	觀光行銷科	結合民間資源，藉由各種國際旅展活動，推展國際旅遊市場，提升外國遊客至本地觀光的人數，塑立國際形象。
	藉由建立中英語標示設施，有效降低語言及文化隔閡，提供外國遊客完整旅遊資訊。	每日	遊憩管理科	旅遊服務中心櫃檯雙語標示更新，提升雙語環境服務品質。
	以網頁即時更新旅遊資訊，提供各地遊客迅速、便捷的旅遊資訊。	每日	遊憩管理科	建置管轄景點(武荖坑、梅花湖、礁溪溫泉會館、南澳農場及宜蘭旅遊服務中心等景點)之網頁介紹，並予適時更新，提供完善旅遊資訊。

五、創新服務方式，整合務資源	邀請宜蘭縣商業會於每日下午派駐專門服務人員協助民眾申辦商業登記。	每日	工商科	邀請宜蘭縣商業會於每日下午派駐專門服務人員協助民眾申辦商業登記。
	充分結合民間資源，藉以增進解說內容之活潑性與創新性。 加強解說志工之專業技能。	每日 每日	遊憩管理科 遊憩管理科	召集民間團體、退休人員及熱忱人士等為解說諮詢、導覽服務志工，以協助櫃台諮詢及遊客導覽服務。 辦理「解說志工教育訓練」課程以加強服務人員之專業技能。

伍、管制考核：

各承辦單位應依據年度為民服務工作事項，確實執行本計畫推動作法之指標，以落實為民服務品質工作，對不合理之處應隨時檢討修正改進，以確實執行。

陸、獎勵規定：

- 一、經本府初複審選出績優之單位，除獲得本府年度服務品質卓越獎獎勵外，並推薦報請參加政府服務品質獎評獎。
- 二、單位主、協辦人優先推薦參與本府年度績優員工評比。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。