

日月潭三「服」帖·旅遊新處方

—固本、活血、醒腦



第四屆「政府服務品質獎」

參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



交通部觀光局日月潭國家風景區管理處
中華民國 101 年 1 月 30 日

目 錄

頁次

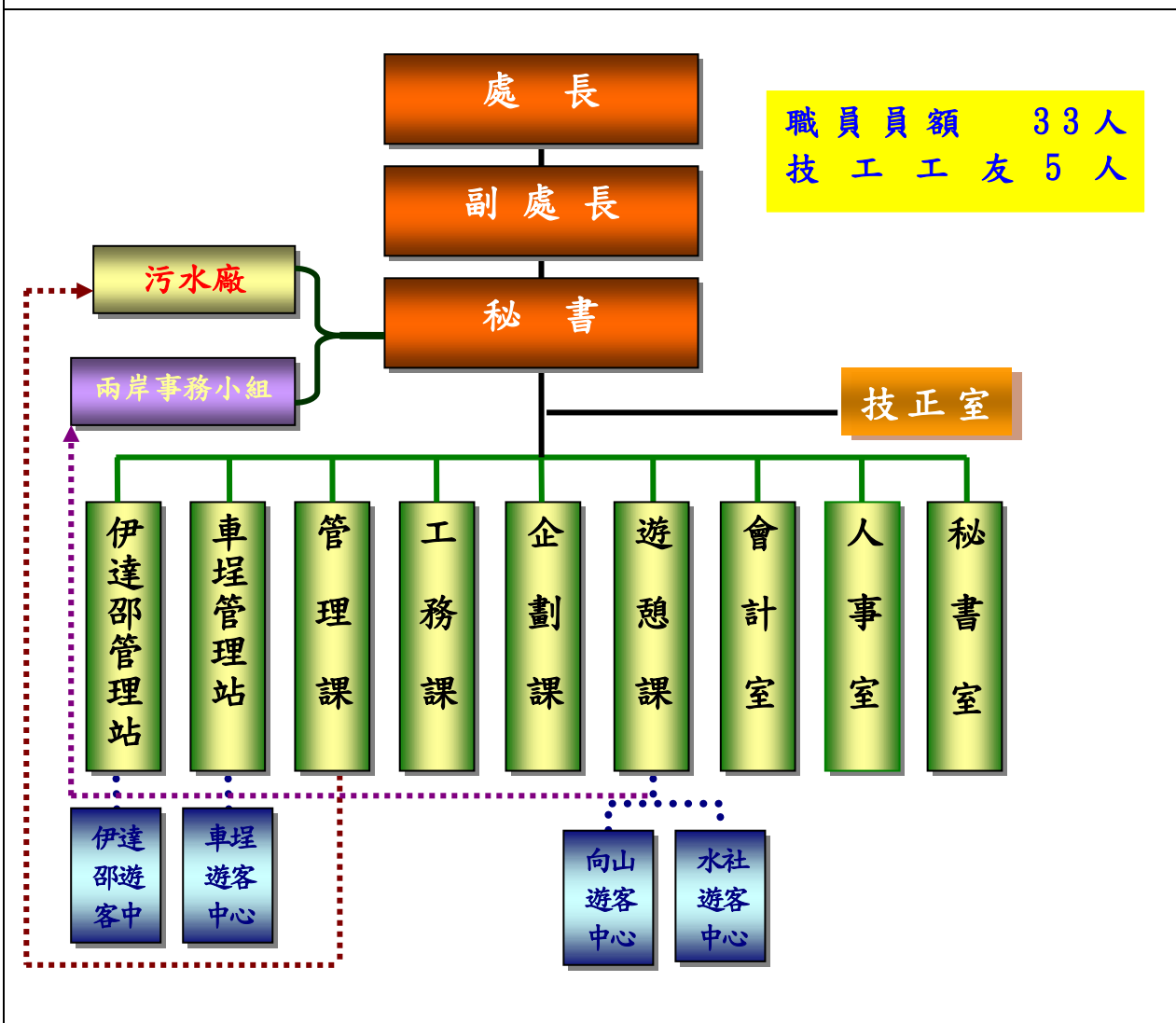
基本資料.....	3
壹、為民服務業務現況簡介.....	4
一、序言.....	4
二、日月潭國家風景區概述.....	5
(一) 成立經過.....	5
(二) 轄區範圍.....	6
三、為民服務願景與策略.....	7
(一) 服務對象.....	7
(二) 為民服務願景.....	7
(三) 為民服務策略.....	8
四、100年為民服務成果.....	9
(一) 前瞻擘劃--規劃開發.....	9
(二) 光點拔尖--開發建設.....	9
(三) 意象蛻變--經營管理.....	10
(四) 水漾光華--觀光遊憩服務.....	12
貳、提昇為民服務品質績效.....	14
一、「優質便民服務」構面執行績效.....	14
(一) 服務流程.....	14
1、服務流程便捷性.....	14
2、服務流程透明度.....	21
(二) 機關形象.....	25
1、服務場所便利性.....	25
2、服務行為友善性與專業性.....	33
3、服務行銷有效性.....	41
(三) 顧客關係.....	46
1、民眾滿意度.....	46
2、民眾意見處理有效性.....	50
二、「資訊流通服務」構面執行績效.....	54
(一) 資訊提供及檢索服務.....	54
1、資訊公開適切性及內容有效性.....	54
2、資訊檢索完整性與便捷性.....	58
(二) 線上服務及電子參與.....	60
1、線上服務量能擴展性.....	60

2、電子參與多樣性	63
三、「創新增值服務」構面執行績效	64
（一）提供創新服務情形	64
1、有價值的創新服務	64
2、服務措施延續性及標竿學習推動效益	79
3、服務措施執行方法效能性	85
4、組織內部創新機制	90
參、未來努力方向	90
肆、附件	92

基本資料

機關名稱	交通部觀光局 日月潭國家風景區管理處	首長	張振乾	職稱	處長
機關地址	555 南投縣魚池鄉水社村中山路 599 號				
機關網址	http://www.sunmoonlake.gov.tw				
預算員額	職員：33人 職工：5人 共計：38人				
總預算	100年度4億1仟500萬元				
聯絡人	施宗泓	職稱	技正	電話	049-2341203
E-mail	zhshih@sunmoonlake.gov.tw	傳真	049-2855591		

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、序言

日月潭自 921 震後 10 餘年汲汲於復建工作，災後重建後的她已脫胎換骨、風華再現，累積許久的能量，在近幾年因開放陸客來臺觀光、國道六號通車及纜車開行等等因素引發，帶來大量人潮，加上許多的新作為，讓她開始發光發熱，重新站上國際舞臺…，100 年超過 640 萬人次的國內外遊客，選在此時參加政府服務品質的參獎活動，我們覺得是非常好的時機點，正好檢視及考驗 10 多年的軟硬體建設品質及創新服務的效果。

日月潭的服務對象，除了主要的國內外遊客外，還包含在地觀光業者及居民。在遊客方面，必須建構友善的旅遊環境；在業者方面，必須締造觀光最佳效益，達到公私雙贏目的；在居民方面，必須親民便民，資源共享，這是身為觀光單位的我們在服務工作上必須兼顧的「顧客需求」。

為整合運用觀光遊憩及產業資源，創造最大效益，管理處從早期扮演觀光設施提供及維護者的角色，逐步轉型為資源整合平臺的角色，積極推行各項創新作為及引入跨界資源，帶領日月潭進入 travel 3.0：整合、智慧、創新服務的新時代（如下表）。

我們認為，在旅遊意識高漲與品質至上的時代，日月潭面對近幾年每年超過 600 多萬的國內外遊客，旅遊市場的競爭已不是在國內，而是國際市場（包含陸客），**不能停留在滿足遊客享受優質遊憩設施的「基本」旅遊需求上，更應該走在遊客需求之前，滿足遊客在旅遊前、中、後的各項旅遊需求，並為旅遊事業發展樹立典範，持續推動高品質服務水準與創新，提供國內外遊客專屬日月潭的體驗感動，這已成為我們每一位同仁的信念與挑戰。**



表 1-1：日月潭 travel 3.0 旅遊時代

	<u>Travel 1.0 傳統版</u>	<u>Travel 2.0 互動版</u> ：由我們（使用者與商家）一起「共織」資訊串	<u>Travel 3.0 專屬於您版</u> ：以服務您（SERVICE YOU）”為核心的智慧化旅遊
旅遊資訊服務	◎摺頁、海報及網站：提供靜態資訊。	◎旅遊護照：設計提供旅遊、產業優惠及遊客加值活動。 ◎網站 web2.0：提供遊客心得分享功能；提供產業資訊露出平臺。	◎行動通訊載具(智慧手機等)：提供遊客即時適地個人化旅遊服務。 ◎簡訊系統推播：重大節慶活動交通資訊主動透過行動簡訊推播至遊客手機；颱風濃霧警告主動透過簡訊推播至導遊、遊艇業者手機。
活動	◎活動：辦理時與產業連結度低。	◎活動：結合異業資源，並讓地區產業共同參與。	◎專為遊客設計，天天都有的加值活動，包含：客製化個人旅遊明信片、粉絲團互動、集章活動等。
旅遊行程與產品	◎建議行程：於文宣品及網站內提供。	◎套票(旅遊產品)：整合旅遊中必須之交通、門票及體驗等票券，發行優惠旅遊套票。	◎套裝旅遊產品：辦理日月潭特色遊學中心之深度遊學產品。 ◎智慧卡旅遊產品：試辦將套票無紙化，提供更便捷之旅遊產品服務。
遊客中心	◎提供官方旅遊資訊	◎提供產業、產品資訊展示窗口。 ◎提供遊客加值服務。	◎智慧型機臺 KIOSK：提供旅遊資訊及規劃個人化行程服務。

二、日月潭國家風景區概述

(一) 成立經過

民國 88 年日月潭因 921 地震衝擊，百廢待舉，重建迫切，遂於 89 年 1 月 24 日成立「交通部觀光局日月潭國家風景區管理處」專責觀光發展及經營管理。100 年考量日月潭核心地區之腹地有限，加以大陸人士來臺觀光政策開放及日月潭纜車通車營運等因素，100 年 12 月 20 日正式公告擴大範圍，經營管理範圍由原本的 9,000 公頃擴大至 1 萬 8,100 公頃，

服務範圍倍增，卻以原有人力及預算推動各項服務工作，責任與挑戰相形吃重。

(二) 轄區範圍

日月潭國家風景區位於南投縣境，北隅西側以國姓鄉與埔里鎮界為界，北以南港溪由西北向東南方向（扣除林班範圍）為界；東側以水社大山之山脊線為界；南隅東以信義鄉潭南、地利及雙龍與濁水溪及林班之交界為界（含 33 林班，不含礦區），南側以雙龍山山脊線及水里與信義鄉界為界；西以水里鄉與中寮鄉界為界；西南隅則北沿清水溪向西延伸至集集都市計畫區及集集鐵道北側 100 公尺為界，而南側以集集鎮與名間、竹山、鹿谷、水里鄉鎮界及水里都市計畫區為界，總面積約為 18,100 公頃。區內包含環潭、水里溪、埔里、濁水溪及集集等五大遊憩系統，涵蓋週邊之桃米、車埕、集集、水社大山、雙龍瀑布、明潭水庫及水里溪等觀光旅遊據點。

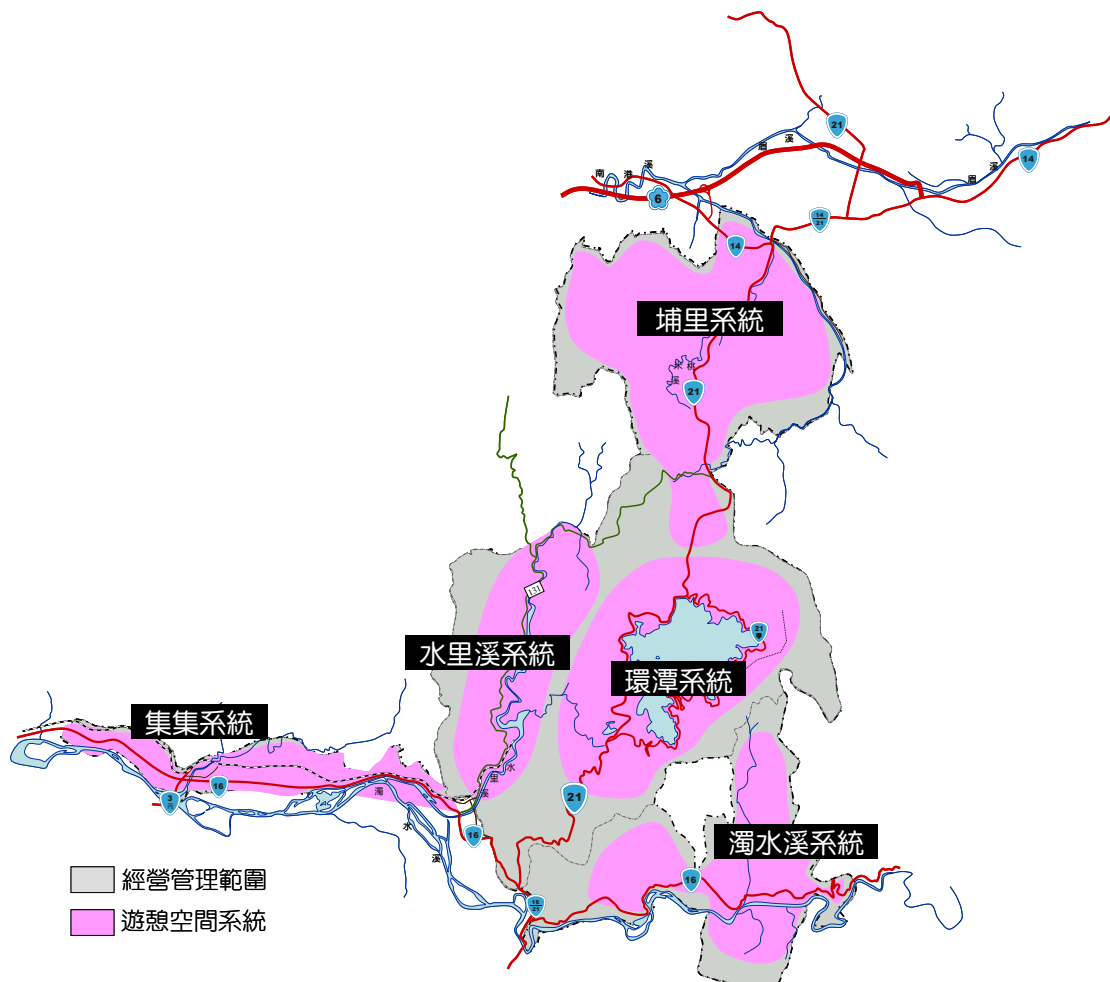


圖 1-1：大日月潭遊憩系統圖

三、為民服務願景與策略

(一) 服務對象

風景區管理處存在的功能，最重要的是觀光業務的推展，舉凡：觀光資源之調查、規劃、開發、保育；旅遊秩序、安全之維護管理；觀光遊憩活動之推廣、行銷；旅遊服務及解說等等，其所輻射的服務範圍涵蓋了三個對象，亦即：**遊客、觀光業者以及在地居民**等。

在遊客方面，必須建構友善的旅遊環境；在業者方面，必須締造觀光最佳效益，達到公私雙贏目的；在居民方面，必須親民、便民，資源共享，這是我們觀光單位在服務工作上必須「兼顧」的顧客需求。服務主體概念圖詳如圖 1-3。

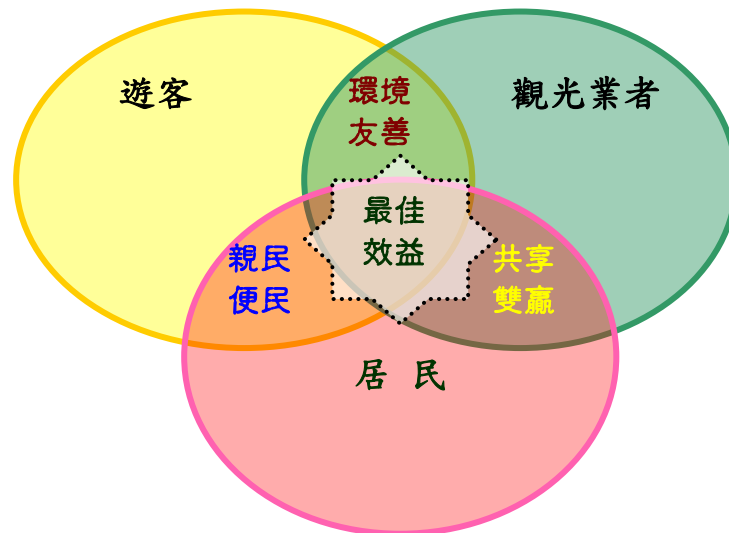


圖 1-2：服務主體概念圖

(二) 為民服務願景

i3 旅遊 愛上日月潭 - innovation、intelligence、interest

日月潭面對國際旅遊市場的競爭，除了滿足遊客享受優質遊憩設施的基本旅遊需求外，更追求滿足遊客在旅遊過程中的旅遊體驗與感受，透過與在地產業及居民共同合作，提供「**創新整合**」、「**智慧隨行**」、「**趣味慢遊**」的 i3 旅遊服務，讓遊客能透過活絡無縫的、深度的旅遊滿足體驗，**愛上 (i3) 旅遊也愛上日月潭**。

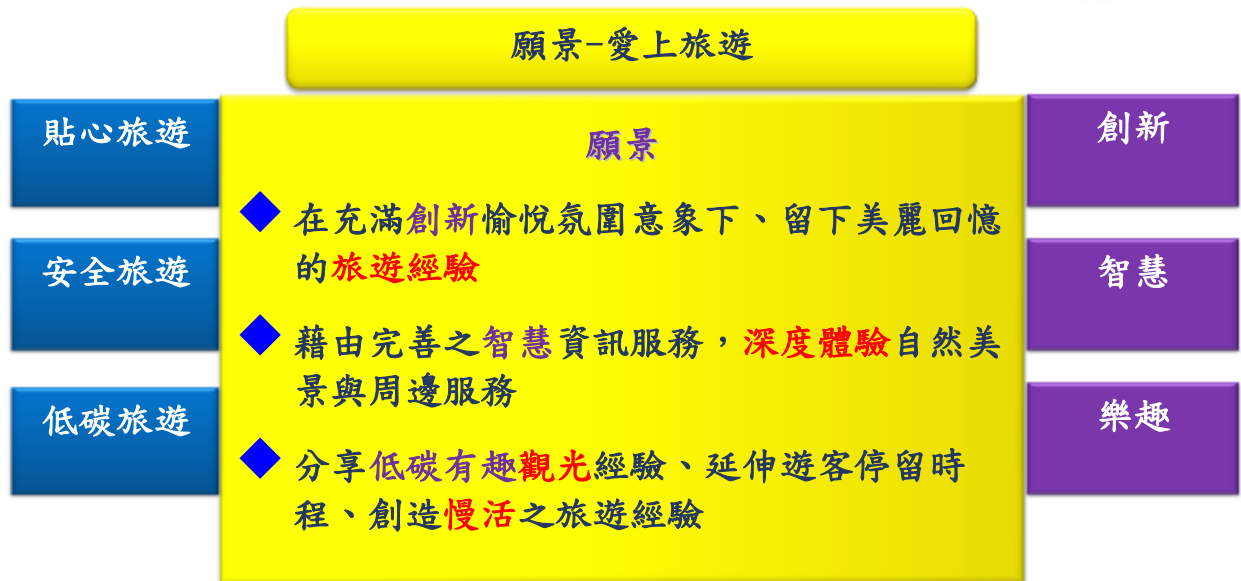


圖 1-3 為民服務願景

(三) 為民服務策略

1. 營造無縫低碳旅運環境

在國道 6 號通車後，日月潭交通更為便利，但更多的自用車輛進入，則造成交通擁塞與碳排放的環境負荷，對日月潭的旅遊品質形成負面的影響。為求日月潭觀光資源的永續發展，透過路線完整且低碳的大眾運輸旅運服務，活絡大日月潭區交通血脈，為遊客提供另一種旅運選擇，也為自由行或背包客提供無所不至的便利旅運服務。

2. 建構智慧旅遊服務網絡

為突破傳統的旅遊資訊服務，其服務時間、場站及資訊內容常受到限制，遂透過結合地區產業與居民共同合作策略，延長服務時間及擴增服務場站，打通服務的任督二脈，另外，透過資通訊科技及相關科技技術結合旅遊服務，達到即時、適地且個人化之無縫旅遊資訊服務。

3. 提供經濟深度旅遊產品

遊客常以走馬看花式的方式旅遊，除了資訊不足為原因之一外，缺乏具吸引力的旅遊產品與服務亦是原因，故組合多種旅遊消費服務成為更具吸引力的旅遊產品，可引導遊客旅遊行程安排及促進地區產業發展。

4. 拔尖亮點深化旅遊質感

風景區除了依靠原有的自然、生態及人文等資源吸引遊客外，仍需**不停**的**創造或改造新魅力景點及設施**，並依時序及不同主題每年經常性舉辦特色活動，以提高遊客重遊意願。

5. 創造加值活動豐富體驗

為加深遊客旅遊記憶，同時引導遊客從事深度旅遊，透過每日經常辦理的**加值服務**，如步道旅遊尋章、寺廟集祈福章等活動，吸引遊客擴大參與，不只獲得額外的加值紀念品，並藉以引導參與深度旅遊，增加遊客滿意度。

四、100 年為民服務成果

(一) 前瞻擘劃--規劃開發

1. 完成「日月潭—九族文化村纜車系統 B00 案」：為日月潭旅遊進入 3D 立體遊程時代的重要里程碑，其結合日月潭遊艇、自行車、公車等多元運具，形成綿密的水、陸、空交通旅遊網絡，提供遊客遊程體驗多元化，落實環保慢遊旅遊概念，提升遊憩旅運服務品質。纜車營運首年度創下搭乘遊客突破三百萬人次的佳績，成功吸引國內外觀光人潮，活絡地方產業發展，促進經濟效益。
2. 擘劃向山地區整體發展方案：以營造行政及遊客服務中心、區域交通樞紐中心及民間投資基地等功能集一地。向山行政暨遊客中心於 100 年 2 月落成啟用，除了提供遊客完善的旅遊諮詢服務及國際級地景之外，為落實其他構想目標，我們相繼完成「日月潭向山地區周邊景觀整體規劃」、「日月潭向山車埕纜車系統先期計畫檢討暨調整規劃案」、「向山地區交通配套措施整體規劃案」及「向山旅館 BOT 案」等多項規劃案，未來多項重大建設相繼完成後，將使向山地區成為進入日月潭的樞紐門戶。並藉由公共建設之投入，創造有利民間的投資環境，增加各項民間投資誘因及成功率，為日月潭觀光與產業發展再注入新的強效藥。

(二) 光點拔尖--開發建設

1. 新建遊客中心：為增加遊客服務據點，計完成有水社遊客中心、車埕管理站及車埕遊客中心、伊達邵管理站及伊達邵遊客中心，另向山行政中心及向山遊客中心係以國際競圖方式完成規劃設計，業於 100 年 2 月完工使用，成為遊客的旅遊新地標。

2. **環潭步道串連**：辦理環湖步道、山稜線及遊憩據點步道等 14 條步道，其中水社親水步道串連至文武廟、伊達邵親水步道串連日九纜車站及南邊湖均已先後完工，提供遊客深度慢遊的健康賞景之道。
3. **自行車道延伸與新闢**：為因應大量成長之自行車遊憩活動，陸續完成水社、北旦、向山串聯月潭自行車道工程，車埕至水里自行車道系統，其中水社至向山段**首創**水上自行車道，提供遊客最具特色、有趣且安全之騎乘環境。
4. **公有碼頭整建**：陸續完成改善水社碼頭、玄光碼頭、伊達邵及朝霧等四座公有碼頭，有效提昇旅遊環境品質，增加日月潭遊艇及居民收益。
5. **辦理污水處理廠及下水道系統工程**：鑑於日月潭遊客日增，潭水受污染日益嚴重，我們突破行政、經費與專業之限制，開風景區之先，於水社及伊達邵地區設置污水處理廠及下水道系統，有效提升日月潭觀光遊憩環境衛生品質與改善日月潭水體水質環境保護工作，提供遊客、業者及附近居民乾淨的水資源。

(三) 意象蛻變--經營管理

1. 設施活化利用，創造景點新風貌，遊客服務更優質多元

- (1) **向山遊客中心咖啡館**：我們把欣賞向山遊客中心最美湖景的空間留給民眾，出租的民營咖啡館於 100 年 1 月 1 日正式開幕，開幕前，該處僅是一片荒涼地，甚至連地區業者都不看好咖啡館的經營。開幕後，平均每日有 600 人次以上遊客光臨，以平民化的價格，享受 5 星級的優質服務，坐擁無價的湖畔風光，甚至成為中臺灣地區最熱門的婚紗景點。
- (2) **梅荷園輕食風味館**：梅荷園位於水社地區最佳眺景點，原有梅荷園公廁因先天建築環境難以成為優質公廁，所以我們發揮創意將梅荷園及公廁變身，保留歐式花園風貌，添加輕食與夜間酒吧服務，延長服務時間至深夜 10 點，提供遊客於水社地區夜間活動的新選擇。
- (3) **捷安特單車休閒服務站**：日月潭近年盛行自行車活動，捷安特公司進一步與我們合作，於水社遊客中心設置全球旗艦店，在這裡可以享受其他地方沒有的尊榮服務，如：租用高達 15 萬元的單車、單車配置衛星定位系統與單鍵呼救系統、環湖成功者頒發環湖證



圖 1-4：單車休閒服務站

書（上面有日月潭的關防與處長簽名喔）。單車站旁還有我們創設貼心的淋浴服務、公廁與自行車專用道系統圖，讓無論是環湖挑戰或是輕鬆漫遊的車友都能滿意而歸。

2. 營運管理資訊化，旅遊環境更滿意

- (1) **維持設施高妥善率**：第一線的經營管理任務繁重，舉凡環境清潔、設施維護、植栽養護、違規查報、消費糾紛等，均有專人巡查，為達科技管理效率建置巡查管理系統，將所有查報文字、照片、影片均納入資料庫列管，便於追蹤後續改善情形與績效展現。
- (2) **遊客參與環境通報**：整體環境之維持單靠巡查人員之查報能力有限，所以我們開發「旅遊環境通報入口網」，讓民眾也可協助通報，通報後立即列管追蹤改善情形，此舉讓民眾對環境的維持有參與感，積極改善的成就感更讓民眾對整體環境滿意度有進一步的提昇。

3. 善用簡訊系統主動傳播訊息，提供遊客及業者即時資訊

- (1) **行動簡訊系統**：日月潭停車空間有限，每逢重大節慶活動均湧入大量車潮，交通疏運任務繁重，我們運用行動電話基地臺定位原理，結合中華電信推出「行動簡訊服務」，**鎖定即將進入或離開日月潭地區之非特定民眾，主動提供日月潭交通狀況與停車引導簡訊，深獲民眾好評。**蘇花公路等道路養護單位更參考本服務提供公路路況簡訊服務。
- (2) **簡訊通報系統**：針對特定對象如緊急應變小組、地區商家、地區遊艇業者、相關公私部門建立行動電話資料庫，如遇有重大政策宣導、颱風、濃霧禁航等即時資訊，均利用此一管道主動推播，100 年度總計發送濃霧警告 20 次，濃霧禁航命令 12 次，颱風豪大雨警告 24 次。

4. 維護優質美麗潭景及旅遊安全，共同取締違法船屋

日月潭船屋違法擅自擴充規模、建造下水與經營餐飲住宿行為，其影響潭面景觀、環境及遊客安全甚鉅，船屋數量於 99 年 9 月達最高峰 172 座，遠超過縣府及漁會核發之執照數，同時也受到社會輿論關注。

此問題雖非我們行政管轄責任，然而基於我們是日月潭的現場單位，且為保護日月潭自然美景與遊客安全，我們無法坐視不理！所以在 96 年起，我們自行研發結合衛星定位技術，主動持續將所有船屋建檔分送相關權責單位籲請其重視船屋問題，於 99 年終獲重視，由南投地檢署主動介入，整合縣政府及台電公司等公權力單位，並加入我們成立船屋處理小組，自 100 年

度 4 月起全面執行清理作業，迄 11 月 30 日終將未具執照船屋 79 艘全數清除，領有執照船屋回歸法令尺寸與漁業使用。雖然日月潭長年的船屋問題終在 100 年底暫時獲得解決，但是為防其死灰復燃或轉變違法型態，我們仍將擔負持續查察工作，以確實維護日月潭優質的景觀、環境及遊客安全。

(四) 水漾光華--觀光遊憩服務

1. 遊客服務更周延貼心

(1) 強化遊客旅遊諮詢服務

A. 多功能經營遊客中心：日月潭的遊客中心除提供多元化遊客服務外，更增加提供增值活動及創新智慧化服務，目前除我們直營的向山、水社、伊達邵及車埕等 4 處遊客中心，另尋公私合作模式，於日月潭纜車站及信義鄉農會梅子夢工廠合作建置 2 處遊客中心。

B. **首推第四層旅遊資訊站**：遊客的旅遊服務需求可能隨時隨地發生，日月潭创先與 73 家業者合作建置「第四層旅遊資訊站¹」，讓遊旅服務四通八達，不再受限公設旅遊服務站（遊客中心等）服務時間與特定地點，讓旅遊服務更加普及與方便，並提升業者整體服務形象及顧客滿意度。

(2) 志工人員解說服務：解說志工拉近了管理處與民眾的距離，提昇旅遊價值與服務品質，共招募 6 期志工計 162 人，其中因應日益增加之外籍旅客及貼心增值服務需求，增加招募生態、外語及電腦專長志工，以提供遊客更優質的導覽解說及旅遊諮詢服務。

(3) 遊客增值好康活動服務：為鼓勵遊客搭乘大眾運輸或深度體驗日月潭步道及寺廟等主題遊程，辦理步道賞遊、寺廟祈福、紀念明信片及粉絲團等**天天皆有之增值活動**服務。

2. 建置大日月潭無縫隙旅遊網，交通旅遊更低碳便利（詳見創新服務-活血帖）

(1) 建置台灣好行-日月潭快線：為用最快速的時間將遊客送抵日月潭，並吸引遊客搭乘大眾運輸「低碳節能」的旅遊日月潭，建置「臺中-高鐵臺中站-日月潭」直達車，頗受好評。

12

¹ 何謂第四層？：交通部觀光局旅遊服務體系現分三層，第一層「旅客服務中心」設於國際遊客來台的重要門戶，如國際機場等，提供旅客觀光諮詢、設施指引通報等；第二層「旅遊服務中心」設於國內重要交通節點，如國內機場及火車站等，提供遊客旅遊諮詢及資訊；第三層「遊客中心」設於國家風景區內，提供風景區旅遊資料、解說及相關諮詢服務等。**第四層旅遊資訊站則是日月潭依觀光局旅服體系概念再往下發展創設之系統。**

(2) **建置無縫隙好行旅遊網**：為讓國內外遊客來到日月潭後轉乘至日月潭附近、埔里、車埕及其他週邊景點，陸續建置大日月潭地區無縫隙旅運服務網，路線包含：「日月潭環湖公車」、「日月潭-水里-車埕接駁巴士」、「日月潭-東埔」、「日月潭-阿里山」及「日月潭-溪頭」路線。

3. **首創發行多種旅遊套票，一券在手好康玩透透**（詳見創新服務-活血帖）

為讓遊客省去四處購票的麻煩，以一券在手便利遊玩的方式慢遊日月潭，我們创先組合日月潭纜車、交通船、環湖公車、主題樂園、台灣好行車票及自行車與電動車優惠等，推出日月潭特有之330元、660元及990元券水路空好行套票；100年7月搭配臺鐵集集火車復駛，結合車埕產業及火車票，新發行300元車埕套票及600元全行套票；10月份又搭配「日月潭-阿里山」接駁車通車新發行616元3日交通聯票，**總共6套超值優惠之好行套票**，遊客可依自己需要選配行程旅遊，透過套票行程的導引，輕鬆慢遊體驗日月潭水陸空及周邊景點，讓深度旅遊變更便宜更多元。

4. **首創智慧旅遊概念與應用發展，智慧服務隨手可得**（詳見創新服務-醒腦帖）

日月潭近為國內外遊客喜愛旅遊之地，**種種创先服務皆先行於各風景區試辦，智慧旅遊之創新的概念在於「遊程未始，服務先行」**，我們**率先**與經濟部工業技術研究院、運輸研究所及中華電信公司等進行**跨界合作**，建構發展各應用系統，目標為提供遊客「**即時**」、「**適地**」且「**專屬於您**」的**智慧化旅遊新服務**。

5. **首創日月潭特色遊學圈，打造另類旅遊新模式**（詳見創新服務-固本帖）

我們發揮「撈過界」的創意，結合日月潭豐富的自然人文「觀光資源」及週遭學校的「教育資源」，創新打造適合深度走讀的「日月潭特色遊學」，讓學生體驗另類的環境與文化教育課程；為將「**走讀日月潭**」的遊學理念實際融入觀光旅遊活動中，結合潭區迷你五校成立「**日月潭特色遊學圈聯盟**」，並編撰《日月潭特色遊學課本及手札》；100年度更擴大遊學聯盟為8所學校及1基金會，讓日月潭遊學課程更為豐富有趣。

6. **觀光推廣，大型季節活動展特色**

日月潭經常結合觀光遊憩資源，舉辦各類大型節慶觀光活動，其中日月潭櫻花祭、單車逍遙遊及賞螢季、日月潭嘉年華系列及萬人泳渡活動是日月潭年度例行四大節慶活動，每年均吸引大量旅遊人潮，帶來龐大的觀光產值，創造地方觀光產業之發展。

貳、提昇為民服務品質績效

一、「優質便民服務」構面執行績效

(一) 服務流程

1、服務流程便捷性

(1) 單一窗口服務全功能程度

因應觀光需求，我們分別於「行政中心」及「遊客中心」現場設有單一窗口，為民服務性質較偏向遊客服務，與一般臨櫃申辦案件之服務性質有所不同。另於網際網路亦同步提供多項線上單一窗口服務。

A. 行政中心民眾服務單一窗口：

(a) 本單一窗口全功能比例為 100% (民眾臨櫃申辦案件，皆由單一窗口掛號受理案件，一處收件、全程服務)。

表 2-1：行政中心民眾服務單一窗口受理民眾申請案件類型	
項目	名稱
1.	特色建築物計畫獎補助申請案 (可網路下載表單申請)
2.	專用污水下水道納管申請案 (可網路下載表單申請)
3.	人民陳情及建議案 (可網路直接反應)
4.	街頭藝人展演場地申請 (可網路線上申請)
5.	場地及設施借用申請 (可網路線上申請)
6.	預約導覽及簡報申請 (可網路線上申請)
7.	水域遊憩活動申請 (可網路下載表單申請)
8.	文宣品索取及放置申請 (可網路下載表單申請)
9.	現場旅遊諮詢

(b) 民眾申辦案件 (包括民眾陳情建議、民眾或廠商申請等) 之申請，無論案件性質，為避免洽公民眾於各業務單位來回奔波，均由單一窗口收件掛號辦理，如有疑問或需協助填寫資料，則由各業務課室派員解答或協助。

(c) 為避免民眾奔波，針對無需親辦案件或緊急案件，我們接受傳真或網路線上方式受理，另針對可即時辦理之案件 (民眾陳情建議案、案件查詢、活動報名)，可採以電話或網路線上提供服務。

- (d) 民眾臨櫃案件，如屬簡單即時可處理者，即直接請專人接洽，當場對民眾洽辦事項予以解答，如屬案情複雜者，則委婉給予說明，並即當場協助辦理相關公文書件之申請掛號流程，並以民眾申請案件方式速件專案處理後，於期限內專函送知申請民眾，毋需在場等候。

B. 遊客中心服務單一窗口：5 個遊客中心及 73 家旅遊資訊站

- (a) 本單一窗口全功能比例為 100%（遊客諮詢、多媒體放映、解說服務、意見反應等案件，皆由遊客中心服務臺單一窗口立即服務）。
- (b) 各遊客中心皆設有專人服務遊客，現場均採隨到隨辦方式服務，其中因參訪日月潭國內外遊客、團體及業者轉介團體極多，以導覽解說及影片欣賞之旅遊服務需求最大，我們以單一窗口處理線上預約、現場導覽及影片播放，即時滿足遊客需求。

表 2-2：遊客中心服務臺服務項目表

遊客中心	服務項目
向山、水社、伊達邵、車埕、日月潭纜車站等遊客中心，計 5 個	遊客陳情及建議案（可網路反應）
	預約導覽及簡報申請（可網路線上申請）
	文宣品索取及放置申請（可網路下載表單申請）
	旅遊、交通、膳宿、特產及活動諮詢（多語）
	導覽解說、多媒體放映（多語）
	摺頁、護照等文宣提供（多語）
	寄放物品、借用物品（輪椅、嬰兒車、傘等）
	冷熱開水、免費上網、醫護箱提供
向山、水社遊客中心特殊服務	活動兌換紀念品
	遊客旅遊明信片輸出
	智慧旅遊資訊服務（Kiosk）
	免費手機充電服務
	自行車打氣筒與簡易維修工具、汽車充電器等
伊達邵遊客中心特殊服務	緊急醫療救護中心觀光地區急診醫療站
	遊艇聯合售票服務

表 2-3：導覽解說及播放影片服務統計表			
項目	服務團體數	服務人數	播放影片服務
99 年	418 團	15,120 人	7,993 人
	運用志工 645 人次		
100 年	608 團	23,714 人	106,246 人
	運用志工 801 人次		

備註：100 年度播放影片服務因向山多媒體室加入，每日定期播放 4 場次 3D 及 HD 影片，另有團體預約或假日加映場，致服務人數大增。



圖 2-1：向山多媒體室播放服務情形

(c) **旅遊資訊站**：為使旅遊資訊服務更深入遊客遊程中，讓旅遊服務更加普及與方便，**創先**於轄區內遊客遊程中可能接觸之店家或地點（如飯店民宿、餐廳、特產店及警察局等），**協調業者設置第四層旅遊資訊站**，由我們定期提供文宣摺頁、活動公告及海報，以服務到訪之遊客，目前轄區已有 **73 家業者** 加入成為旅遊資訊站。

表 2-4：第 4 層旅遊資訊站服務項目表	
旅遊資訊站	服務項目
經認證之警察局、住宿、餐飲及特產等業者，計 73 家	簡易旅遊諮詢服務
	免費文宣品提供
	旅遊問題回報
	其它(依各店狀況提供)



圖 2-2：店家旅遊資訊站

C. 假日服務無休

(a) 遊客中心窗口：遊客中心假日到訪人數約為平常日之 2~3 倍，為應大量服務需求，於假日增加志工及暨南大學建教學生值勤，另開風景區之先，特別增設遊客中心外語專長暨管理人員乙名，其假日不休假，以管理遊客中心及應變遊客服務之突發狀況，確實提供遊客服務假日無休之理念。

(b) 行政窗口：

- 行政中心亦設有例假日輪值人員，負責民眾及遊客服務、水陸域設施與安全狀況即時處理，及設施、公廁及清潔維護狀況之巡查，並登錄系統資料庫。另協助調管 14 名保全人員，提供全年無休服務，負責玄光寺陸客照相排隊秩序維護、各碼頭上下客秩序與安全維護以及向山遊客中心與中興停車場之停車交管秩序維護服務。
- 配合春節或重大節慶，特設專責小組負責交通疏運業務，隨時監控交通狀況，並將最新資訊轉送相關單位配合播送，**更首創利用行動簡訊系統向用路人公告周知，引導配合最新交通疏運措施，深獲好評。**

(2) 申辦案件流程簡化程度

A. 縮短申辦案件處理時間比例： $(99 \text{ 年申辦案件平均處理時間} - 100 \text{ 年申辦案件平均處理時間}) / 99 \text{ 年申辦案件平均處理時間} * 100\%$

$$= (2.32 - 1.8) / 2.32 * 100\% = 22.4\%$$

B. 屬非臨櫃辦理機關，其中有關人民申辦案件，我們在收件後即予列管，除專案計畫申請案件外，原則上皆於 5 天內處理完成回覆；如屬較為複雜需專案評估研議案件，則將該案涉及情節先以書面、電話或 E-mail 告知陳情人，並專案列管儘速處理，於限期內處理完成回覆民眾。

表 2-5：人民申辦案件處理時效表

年 度		99		100		99-100
案件類型\處理情形		處理天數	件數	處理天數	件數	縮短天數
書 面	特色建築物計畫獎補助申請	67	6	41	4	26
	人民申請、陳情、意見反應及詢問案件	0.08	186	0.07	80	0.01
	遊客反映意見（現場受理）	1.75	588	1.4	712	0.35
	業者文宣品索取與放置申請	0.15	56	0.1	81	0.05
線 上 服 務	人民陳情及建議案(意見信箱)	1.5	259	1.2	295	0.3
	人民陳情及建議案(討論區)	1.3	277	1.2	304	0.1
	旅遊環境通報入口網	3	63	1	11	2
	線上預約導覽	3	314	2.5	625	0.5
	場地及設施借用	5	31	4	79	1
	街頭藝人展演場地申請	3	548	1	645	2
	水域活動申請	3	11	2	13	1
平均天數及總件數		2.21	2339	1.58	2741	0.63

- C. 採行增加案件收件管道、加強分層負責工作等措施，以簡化申辦案件流程，所有申辦案件皆納入研考及登案列冊管理，按月統計分析，每日定期檢視，若發現延遲一日以上，由研考定期稽催，並於處務會報提報各課室及承辦人公文時效統計，並針對績效較差之課室及人員，責以檢討改進以維持處理時效。
- D. 多項服務（詳表 2-1）提供線上申請或下載申請書，讓民眾事前下載填寫送出，節省郵電往返時間。
- E. 特色建築物計畫獎補助目的係為使風景區內建築物造型、構造及色彩，維持整體景觀和諧，表現地方特色，以發展觀光事業。案件性質屬政府對於民眾私有建築物之直接補助，審查過程較為嚴謹，若不須補件，實際行政流程約需 12 天，然目前個案實際狀況皆須補件，如使用執照等（目前縣政府審查約需 1~2 個月），然而我們仍持續協助民眾縮短本補助申請作業的流程，99 年受理人民申辦案件之平均處理天數為 67 天，100 年較 99 年快 26 天。
- F. 因日月潭遊客增多及 100 年新增向山及伊達邵遊客中心等新服務點，遊客現場反映意見件數大幅增加，99 年度計 588 件，100 年度計 712 件；我們

的服務人員經加強訓練與工作經驗累積，許多意見都能現場立即答覆，即時處理並滿足遊客需求，因而減少會辦程序及處理時間。

- G. 團體導覽解說及簡報欣賞線上申請服務：本服務於 97 年之前，皆採用紙本作業，其辦理方式為機關公文來函或團體傳真預約，每案包含行程規劃聯繫、公文簽陳及寄送往返，平均辦理時間約為 5-7 天；自開辦「線上申請服務」，民眾可直接於網站預約申請導覽解說或簡報欣賞服務，申請流程簡便、一頁搞定。我們每日專人於網路後端讀取申請資訊，並立即電洽申請者確認其行程安排、代訂餐飲、交通或簡報欣賞等、及排定導覽志工等服務，目前線上申請平均 2 天以內辦理完成。



圖 2-3：網頁線上預約導覽

- H. 訂有「文宣品受理申請要點」首創提供潭區業者可於遊客中心或行政中心「現場申請」及「立即領取」日月潭文宣品之服務，故處理流程甚為便捷且時效甚快。本項服務雖針對業者提供，然能讓遊客至日月潭各消費店家購物或住宿的同時，更便捷取得日月潭旅遊資訊；而業者文宣品亦可透過申請，擺放於我們的各遊客中心，達到業者與遊客雙贏之效。
- I. 為提升日月潭志工服務效能及職能，於網站設置「志工園地」專區，提供志工登記排班、閱讀重要公告、更新訊息、組織學習及意見交流等功能，簡化排班申請流程並節省相關管理資源，提昇整體效能。



圖 2-4: 志工交流園地

(3) 申辦案件書表減量程度

- A. 遊客對於預約導覽及簡報、場地及設施及街頭藝人展演場地等服務申請，皆可採用網路申辦或電話預約方式辦理，無需書表申請。
- B. 遊客對於一般旅遊資訊索取、建議或建言等均可透過首長電子信箱、討論區或電話紀錄辦理，無需準備申請文件或公文書表。
- C. 屬遊客服務案件，如旅遊諮詢、文宣品索取、多媒體播放、旅遊協助等，皆採電話申辦或隨到隨辦，無需書表申請。
- D. 地方業者針對日月潭文宣品之大量索取，可親至轄區各地服務臺登記申請，減少相關申請文件、書表之使用數量。
- E. 民眾申請調閱本處公文書件檔案閱覽抄錄複製，除委任或代理或申請資料屬個人隱私資料者，依規定仍需檢附相關委任代理書及身分證明文件外，餘則可於網站（行政資訊網\申辦表單下載）下載申請書表填寫後，逕寄申請，我們受理後即依人民申請案件作業處理，毋需額外書證文件。

表 2-6 民眾申辦行政案件書表減量表		
案件類型	原需附書表	減量後書表
遊客對於意見反應、預約導覽及簡報、場地及設施及街頭藝人展演場地	公文、申請書、活動企劃書及各類申請表	無（可網站填報）
地方業者對日月潭文宣品之大量索取	公文及申請書	簡易申請表

註：有關旅遊案件可採電話、網路、傳真方式洽辦，皆無需填報書表。



圖 2-5：簡化書表 1-透過討論區線上反應意見



圖 2-6：簡化書表 2-街頭藝人及場地設施借用線上辦理

2、服務流程透明度

(1) 案件處理流程公開程度

A. 提供案件承辦資訊種類

- (a) 提供案件承辦資訊：各課室職掌公布於行政網站，因部分申辦業務涉及個人資料及隱私，於行政中心入口服務臺提供民眾申辦業務進度查詢及承辦課室電話，以便民眾查詢案件相關資訊。
- (b) 提供遊客服務資訊：各遊客中心服務項目及內容公告於各遊客中心門口，方便民眾諮詢。
- (c) 各類公函及民眾陳情回覆函中均載明承辦人員聯絡電話、E-mail 等資訊供民眾洽詢。

- (d) 建立業務標準作業流程：於網站及收發處提供民眾申辦案件標準作業流程、流程圖及相關書表，民眾可於網站下載表格申請辦理；民眾如到處辦理亦主動告知相關作業處理流程，並機動派員協助及說明。

表 2-7：標準作業流程類別	
序號	標準作業流程名稱
1	日月潭國家風景區管理處特色建築物計畫獎補助申請流程圖
2	日月潭國家風景區管理處人民陳情案件處理流程圖
3	日月潭國家風景區管理處民眾意見信箱回覆流程圖
4	日月潭國家風景區管理處文書流程管理作業要點及流程圖
5	日月潭國家風景區管理處檔案申請應用作業流程
6	日月潭國家風景區管理處場地及設施出借作業要點及程序
7	日月潭國家風景區管理處設施維護管理標準作業程序
8	日月潭國家風景區管理處導覽預約流程圖
9	日月潭國家風景區管理處業者文宣品申請作業流程圖
10	日月潭國家風景區管理處遊客現場申訴作業流程圖
11	日月潭國家風景區管理處觀光活動經費協助流程圖
12	新聞剪報上傳流程圖
13	重大輿情事件處理流程圖
14	日月潭國家風景區專用污水下水道用戶排水設備設計審查標準作業流程圖

- (e) 網站表單下載：包括申請書、相關申請作業要點及說明書等共計 19 種，提供民眾方便查詢及下載使用。
- (f) 網站公開事項：組織編製及業務執掌、電子出版品、各項活動訊息、政府資訊主動公開事項（研究報告、施政計畫、預算及決算書公告、公共工程及採購契約、支付或接受之補助、統計資料、相關法規、檔案應用服務專區、行政指導有關文書、重大政策、污水處理、就業資訊、保有及管理個人資料之項目彙整表）。

B. 提供案件查詢管道種類

- (a) 提供線上預約導覽、街頭藝人展演、場地及設施借用申請等服務，申請者可於線上查詢辦理進度，亦可電話查詢，預約成功後會以 e-mail 及電話通知。



圖 2-7：線上查詢導覽申請進度



- (b) 民眾意見反應，如採網站意見信箱反應，處理結果會以 e-mail 通知民眾信箱；如採網站討論區反應，則於網站直接回應；如採書面反應則以公文回覆，以上方式皆提供現場及電話查詢案件處理情形。



圖 2-8：討論區即時回應遊客問題



(c) 一般申請案件，除以公文回覆外，亦提供現場及電話查詢。

表 2-8：提供案件查詢管道表

申辦案類型	查詢管道		
	網路	電話	現場
預約導覽申請	☆	☆	☆
街頭藝人展演申請	☆	☆	☆
場地及設施借用申請	☆	☆	☆
意見反應	網站信箱	☆	☆
	討論區	☆	☆
	書面		☆
其他申請案		☆	☆

(2) 案件處理流程主動回應

- A. 意見信箱電子郵件系統，接收民眾 e-mail 後，會立即先由系統自動發出確認受理信給民眾，續由專人控管流程，填列追蹤列管表，承辦人依規定於 3 日內處理完畢後，即以系統回覆民眾。
- B. 線上預約導覽申請接獲後，皆由單一窗口主動以電話與申請者聯繫確認細節，並列表管控，申請流程皆於 3 日內處理完畢。
- C. 遊客陳情或申訴意見後，皆由單一窗口主動以電話與反應者聯繫溝通確認細節，並列表管控，回應皆於 3 日內處理完畢。
- D. 建置服務滿意度評價回復機制：人民申請案件及陳情案件建立滿意度評價回復機制，以了解民眾滿意度情形，作為持續改善參考。
- E. 提供網頁線上查詢管道：線上預約導覽、街頭藝人展演、場地及設施借用申請等服務，於網頁設置進度查詢，讓申請人隨時掌握處理進度。
- F. 街頭藝人展演申請成功後，由系統即時自動顯示於日月潭網站之活動日誌上，公開供街頭藝人及遊客查閱。

開始日期	結束日期	活動時間	主題
2011/09/05	2011/09/05	10:00 - 11:00	【街頭藝人民演】 演出者：蔣錦堂 地點：水社親水步道水社碼頭至大深閣飯店後
2011/09/05	2011/09/05	10:00 - 11:00	【街頭藝人民演】 演出者：黃靜惠 地點：水社碼頭廣場(限表演類)

圖 2-9：街頭藝人表演申請結果直接公告於網站日誌供查詢

- G. 日月潭地區業者與民眾專用污水下水道新、增、改建用戶申請納管，均提供明確辦理期程與處理狀態。
- H. 一般人民陳情(申請)案件若因案情複雜或其他因素有所延宕，承辦人均主動連繫告知陳情(申請)人案件處理情形或協商、會勘時間等重要訊息。

(二) 機關形象

1、服務場所便利性

(1) 洽公環境適切程度

A. 營造優質洽公環境

- (a) 新建完成日月潭新地標「向山行政暨遊客中心」，兼具建築美學特色、環境優美宜人及綠能環保等多樣特色；同時於中心內外空間，以書畫、時令花草與在地植栽營造出自然優美舒適的洽公環境。
- (b) 向山行政暨遊客中心內部服務項目、人員及指引正確易於辨識，且提供雙語標示；中心內外設置民眾洽公及休息區，提供茶水及專人立即諮詢處理服務。
- (c) 新建伊達邵遊客中心特別規劃聯合售票中心，整合分散而凌亂的售票亭於一處，聯合售票，並於大廳內提供候船區，集諮詢、解說及休憩服務於一隅，達到適切效能；另外，因應日月潭地區假日遊客量多，最近的地區醫院路程約需 20 分鐘，為提供當地居民及遊客即時安全救護之需，創先設置緊急救護中心觀光地區急診醫療站。
- (d) 提供民眾洽公所需之停車、高品質公廁、全區多語指標及無障礙環境。



圖 2-10：建築及內部環境氛圍優美



圖 2-11：緊急救護中心觀光地區急診醫療站

B. 民眾滿意為首要

(a) 觀光局每年委託民間機構辦理服務設施遊客滿意度調查，調查項目及結果如下：

- 調查目的：交通部觀光局為瞭解國家風景區設施滿意度，以供相關機關規劃與改善觀光設施、提昇旅遊服務品質及訂定我國觀光發展策略之參考，每年定期辦理「國家風景區遊客調查」。
- 調查項目：包含服務設施、空間設計、引導指標或動線安排、環境整潔、美化綠化、停車位數量及廁所清潔等。
- 調查時間與對象：「日月潭環潭區(水社)」、「日月潭環潭區(伊達邵)」、「九族文化村」、「車埕」、「蛇窯」等 5 個景點進行遊客調查。
- 調查方法與樣本數：各據點以系統抽樣方式，每月分淡旺季月份，分別執行不同天數之調查日期，計全年各據點取得樣本數 1,022 份。
- 調查結果：各項滿意度均達 93% 以上，詳如下表。

調查項目\年度	99	100	滿意度成長
景點內服務設施	99.09	97.93	-1.16
景點內空間設計	99.45	99.02	-0.43
引導指標或動線安排	96.98	97.44	+0.46
環境美化綠化	99.22	99.51	+0.29
環境整潔	99.00	98.33	-0.67
停車位數量	91.11	93.78	+2.67
廁所清潔程度	98.63	94.78	-3.85
提供之旅遊資訊服務	99.40	99.05	-0.35
景點內辦理的活動	94.12	97.85	+3.73
整體上	98.89	99.90	+1.01
平均	97.44	97.52	+0.08

註：該滿意度含滿意及非常滿意部分

- 優弱勢分析：透過優弱勢分析發現，各服務項目皆屬「優勢指標」或「優勢機會指標」，無弱勢或待觀察指標（詳請見第 47 頁）。
- 改善措施：辦理設施巡查維護系統升級、建構公廁清潔 SOP、改善公廁設施環境、新建停車場等措施；另積極將景點委外出租民間經營，附帶其公廁清潔等責任，以妥善運用有限之清潔資源（詳請見第 48 頁）。

(2) 服務設施合宜程度

A. 服務設施強化與延伸

(a) 旅遊服務設施據點與功能提升

- 我們經管的遊客中心：向山、水社、伊達邵及車埕遊客中心等4處，各遊客中心均設置服務臺、播映室、休憩座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、扶手、斜坡道、專用停車位、愛心鈴等）；另備有會客室或座椅供民眾洽公、休息。

表 2-10：各遊客中心服務設施

設施別		據點別	水社	向山	車埕	伊達邵
核心設施部分	無障礙設施	斜坡道	✓	✓	✓	✓
		扶手	✓	✓	✓	✓
		專用停車位	✓	✓	✓	✓
		愛心鈴	✓	✓	✓	✓
		專用盥洗室	✓	✓	✓	✓
		無障礙用椅	✓	✓	✓	✓
		電梯	✓	✓		✓
		服務臺	✓	✓	✓	✓
		播映室	✓	✓	✓	✓
		會客室/休息區	✓	✓	✓	✓
		休憩座椅	✓	✓	✓	✓
		哺乳室	✓	✓		✓
		盥洗室	✓	✓	✓	✓
		電梯	✓	✓		✓
	一般設施部分		緊急按鈴	✓	✓	✓
飲水機			✓	✓	✓	✓
電腦網路			✓	✓		✓
文具用品			✓	✓	✓	✓
手機充電服務			✓	✓	✓	✓
電子導覽系統			✓	✓		
廣播服務				✓		✓
寄物服務			✓	✓	✓	✓
旅遊摺頁			✓	✓	✓	✓
輪椅			✓	✓	✓	✓
尿布及衛生棉				✓	✓	
醫療用品			✓	✓	✓	✓
緊急充電電瓶			✓	✓	✓	✓
愛心傘			✓	✓	✓	✓
影印機			✓	✓	✓	✓
簡易修繕工具	✓	✓	✓	✓		

- **與民間合作之遊客中心**：日月潭纜車站及信義鄉農會梅子夢工廠遊客中心等 2 處，均設置服務臺、休憩座椅、哺乳室、無障礙設施（扶手、斜坡道等）；另備有廣播服務、寄物服務、旅遊摺頁等便民服務。
- **第 4 層旅遊資訊站**：轄內現今共計 73 處，各處均設置有旅遊摺頁架及活動公告立牌；另伊達邵地區更結合德化派出所 24 小時值班優勢，成立伊達邵旅遊資訊站，提供旅遊資訊服務，全年 24 小時不打烊。
- **遊客中心智慧服務**：於水社及向山遊客中心建置 Kiosk 系統，供遊客自行查詢旅遊路線。
- **遊客中心遊客整合加值服務**：遊客中心提供各式摺頁索取、旅遊資訊諮詢，各式班車時刻表、配合活動兌換紀念品、免費手機充電、免費行李寄放、免費上網及明信片輸出服務等貼心服務。
- **提供「在地業者文宣摺頁放置」服務**：包含合法之飯店及民宿、餐廳及紀念品店等，讓遊客自由索取文宣摺頁以獲得在地產業之相關資訊，以增進在地觀光產業之行銷效果。



圖 2-12：德化派出所旅遊資訊站



圖 2-13：遊客中心多元服務

(b) 向山遊客中心**創新設施**

向山遊客中心結合國際建築美學，除成為日月潭地區地標景點建築外，中心內更提供 3 館 1 廳各具特色且具樂趣之創新服務：

- **「悠遊水沙連-產業館」**：特別精選展示大日月潭區 30 餘家特色產業之產品供遊客精賞，並提供遊客洽購資訊；自開館以來，甚獲遊客好評，並因此增加遊客現場詢購意願，為業者增加許多銷售商機。

- 「日昇月恆-藝廊」：首創於遊客中心設置藝廊展示藝術品，每季換展乙次，並提供創作理念之中英日文說明及洽購資訊，除提升民眾之藝術涵養，更增加藝術家之露出機會，進而達到藝術宣傳效果。
 - 「潭情日月-自然人文館」：首創同步以影音情境式導覽方式，讓來訪遊客對於日月潭全區有更深入的認識。
 - 「多媒體影音播放室」：首創風景區以 3D 立體效果拍攝日月潭簡介影片，每日上下午定時播放 4 場日月潭 3D 立體及 HD 高畫質影片，提供遊客多樣化之選擇樂趣。
- (c) 新建伊達邵遊客中心，創先引進緊急醫療救護中心觀光地區急診醫療站，以因應伊達邵地區假日遊客量多，即時安全救護之需。
- (d) 新建水社及伊達邵 2 座污水處理廠，永保清新潔淨的日月潭：

近年來遊憩人口快速成長，民生廢污水量與日俱增並直接排入潭水，致使湖體水質污染日益嚴重，且因早期原有污水收集系統及處理設施在歷經 921 地震後多已損毀，我們雖非衛生下水道主管及專業機關，然為重建日月潭之污水下水道系統，改善環境衛生並維持湖體水質，勉力成為國家風景區中首擔此建設重任之單位。

自 94 年動工興建水社、伊達邵 2 處污水收集管線系統及污水廠，於 98 年及 99 年陸續竣工啟用，100 年操作漸趨熟練，用戶接管率達到 90%，2 座污水處理廠操作運轉後，其放流水水質均已符合環保署公告的水質檢驗標準，對於控制日月潭地區廢污水水質，維護潭水清新潔淨，效益卓著。



圖 2-14：污水廠管理中心：提供遊客及居民諮詢服務及休憩景觀公園

(e) 無障礙設施

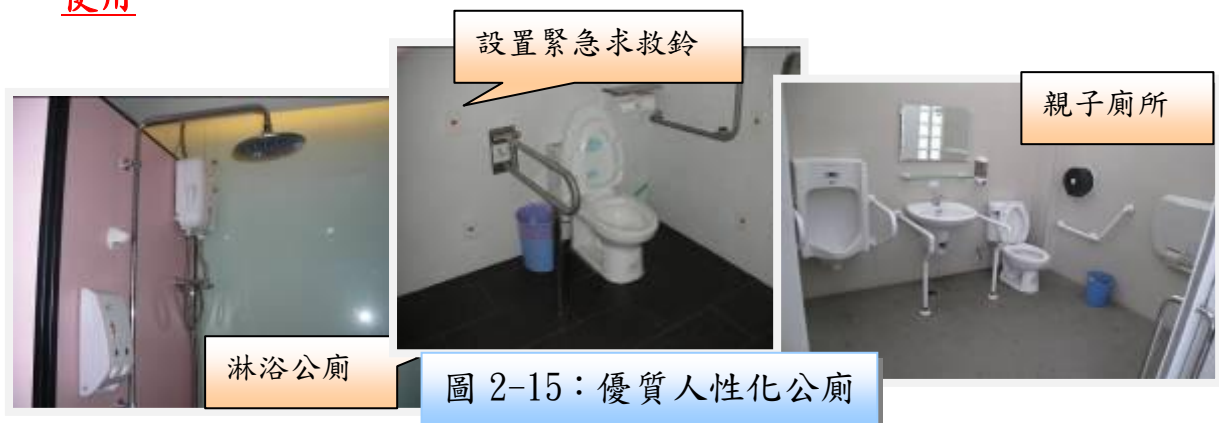
- 遊客中心及重要公共設施設部份均設有殘障斜坡、扶手、愛心鈴及導盲磚。



- 完成日月潭水社遊客中心及中興路停車場無障礙設施設備改善工程，包含增設標誌、改善斜坡鋪面等。
- 目前朝霧、伊達邵及玄光碼頭均為無障礙服務空間，適合輪椅進出登船，另水社碼頭將規劃設置無障礙電梯工程。

(f) 優質人性化公廁

- 公廁設備符合風景區人性化公廁設計規範：男女廁所比例調整為 1:3。100 年新增向山、玄光寺停車場及伊達邵遊客中心公廁。
- 轄內公廁共計 37 處，均提供遊客 24 小時免費使用，目前 33 處由我們直接管理及清潔維護，其餘 4 處屬民間法人單位所有，由我們協助整建後，協商其同意提供遊客公眾使用。其中 35 間公廁榮獲特優級評鑑。
- 配合地區環境，設置無障礙廁所 21 處及親子廁所 17 間。於水社遊客中心、玄奘寺公廁、玄光寺公廁更設有淋浴空間，以供環湖騎士簡易淋浴使用。



(g) 各項節能環保服務設施

- 垃圾減量、資源回收：各遊客中心及遊憩據點設有分類垃圾桶以配合推動垃圾減量及資源回收。
- 綠色採購、節約能源：

表 2-11：環保產品採購統計表

類別	採購總金額 (1) = (2) + (4)	環境保護產品		非環境保護產品(4)
		金額(2)	百分比 (3)=(2)/(1)	
第一類指定採購環保產品	12492	12492	100%	0

- 節能措施：全區使用節能燈管、外據點公廁使用感應式裝置或定時裝置，並依季節日照於不影響安全前提之下，調整夜間照明時間；另購置

6 臺電動機車，做為平日巡察及遊客遊憩服務使用，以營造低碳遊憩環境。

- 善用水源：室內型公廁全面加裝省水器，以節省用水。臨水型公廁如玄奘寺等公廁清潔用水採抽取潭水過濾使用。



B. 一般設施整頓與改造

(a) 停車場整(擴)建

- 擴建中興停車場，增加停車格、美化鋪面及綠化、重新畫設停車格，改善停車秩序，俾利提供遊客完善的停車空間。
- 擴建向山辦公區停車場及公廁，因應向山遊客暨行政中心 100 年 2 月啟用，參訪遊客絡繹不絕，原有 70 個停車位不敷使用，為提供遊客停車需求，特增建停車場及公廁，於 100 年開放使用。

(b) 全區綠美化

- 針對轄內遊憩據點、道路沿線、水域花嶼等原有林相及植栽進行整體綠美化，期能達成更細膩之綠美化景觀，能成為國際觀光景點。
- 每週辦理轄內遊憩據點及公共服務設施周邊花臺綠地環境除草、除蔓及植栽養護相關綠美化工作。



(c) 監視系統

- 建置公有碼頭浮排區監視系統，提昇平日及連續假期碼頭船席管理、秩序維護效率。隨時將現場最新畫面回傳至行政中心，並藉由遠端錄影隨即紀錄錄影資料，增進後續管理決策效率。
- 配合濃霧管制措施，於水社碼頭建置乙支高解析度攝影機，並開放遊艇業者使用，除可增進日月潭濃霧管理效率，亦可達到便民目的。

(d) 碼頭改善

- 因應遊客量增加，公有碼頭設施因使用率高常需維修更新，近年來陸續改善，以提供完善的設施供遊艇業者及遊客使用，並有效提昇水域安全及改善水域景觀。於 100 年度新完成玄光及朝霧碼頭改善工程。

(e) 自行車道及步道

- 為配合水陸空旅遊型態不同的需求，近年來不斷針對轄區內環潭景點以自行車道及步道串聯，並以串聯環潭 29 公里能暢通為目標，使路線能跟隨湖畔蜿蜒起伏，以提供多層次旅遊。
- **環潭地區新設置 4 條自行車道路線：**



圖 2-16：自行車道

◇ **向山自行車道**：全長約 3000 公尺，其中 400 公尺水上自行車道、向山跨橋自行車道及婚紗圓形廣場，皆極具特色；串聯水社至向山，提供更安全優質的自行車騎乘空間，已成為自行車愛好者盛傳樂騎之路線。

◇ **月潭自行車道**：由環潭一號隧道沿著月潭南岸串連明潭出水口，全長約 2000 公尺，可駐足享受與頭社盆地、湖水左右為伍的寧靜時光。

◇ **頭社自行車道**：因該盆地地形而擁有平坦地勢，全長約 1,000 公尺，當騎乘單車穿在綠野田野間，展露田野之美。

◇ **車埕-水里自行車道**：由車埕遊客中心出發，全長約 1,800 公尺，騎乘單車置身山野空間裡，感受清新樸實的山林綠意。

(f) 親和性指標與解說系統

- 親和性指標依景點性質設計圖案
- 全區解說系統更新建置：辦理全區指標系統規劃設計，以便於管理，並符合現代休閒新趨勢的解說牌示系統需求。



圖 2-17：親和性指標與解說

C. 建構旅遊安全機制：

在觀光客大幅成長的同時，深刻體認安全之重要性，歷經多年不斷檢討改進，日月潭地區旅遊安全管理已成為「滾動式安全系統」，亦即：以風險管理的角度，事先預防災害可能起因，落實日常巡查與維護，並建置先期處

理與通報、應變、保險系統，整合相關單位橫向資源，乃至災害發生後即時應變、降低民怨衝擊，災害平息後徹底檢討，更新應變措施。

D. 設施管理維護資訊化-建置巡查管理系統

- (a) 為提昇巡查管理績效，於 98 年度起建構本系統，將每日巡查內容均列管於電子資料庫，以利追蹤考核與績效展現，系統包含：狀況通報、環境清潔情形及違規查報等，並每日建立巡查報表簽陳，再持續辦理後續修繕、加強清潔、違規取締等作業，本系統將巡查作業流程系統化、電子化，以利後續管考、搜尋，落實巡察制度並提昇設施妥善度。
- (b) 本系統累計通報件數（含設施、環境清潔及其他等類）約為 4,006 件。

2、服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

A. 服務態度滿意度調查

- (a) 自辦櫃檯服務滿意度：調查遊客對櫃檯服務禮儀滿意度，作為改善依據。
- 調查項目：服務人員的服務態度、儀容、答覆內容及語氣。
 - 調查時間與對象：自 97 年起每月不定期辦理，對象為到訪辦公室、向山、水社及車埕等 3 個遊客中心之遊客。
 - 調查方法與樣本數：由各遊客中心，直接對遊客進行面訪。各據點以便利抽樣每月取樣本數 30 份，全年各據點取得樣本數 360 份。
 - 調查結果：經彙整全年取得有效之樣本數 720 份，滿意度達 100%：

表 2-12： 99-100 年服務禮儀內部評估滿意度比較表						
年度	服務人員服務態度百分比					
	很滿意	滿意	小計	不太滿意	很不滿意	小計
100	94.2	5.8	100	0	0	0
99	92.6	7.4	100	0	0	0
年度	整體滿意度百分比					
	很滿意	滿意	小計	不太滿意	很不滿意	小計
100	94.9	5.1	100	0	0	0
99	91.8	8.2	100	0	0	0

- (b) 自辦解說人員滿意度：調查遊客對帶團服務的滿意度，作為改善依據。
- 調查項目：解說人員的解說態度、內容、技巧、專業知識及服裝儀容。
 - 調查時間與對象：每月不定期辦理，對象為預約申請導覽解說之團體。
 - 調查方法與樣本數：於團體結束導覽行程後，以電子郵件方式傳送「滿意度調查表」予團體，並依據其回函分析滿意度，每月取樣本數 20 份。
 - 調查結果：經彙整全年取得有效之樣本數 689 份，滿意度均達 95% 以上，結果詳如下表。

表 2-13： 99-100 年解說人員滿意度比較表【帶團服務】						
年度	解說人員解說服務百分比					
	很滿意	滿意	小計	不太滿意	很不滿意	小計
99	95.6	4.4	100	0	0	0
100	96.6	3.4	100	0	0	0

(c) 電話禮貌測試

- 依據：行政院研考會函訂「政府服務品質獎」電話禮貌試量表，自訂「觀光局日月潭國家風景區管理處推行電話禮貌執行計畫」。
- 測試項目：分為接聽速度 20 分、電話禮貌 40 分、服務人員問題回應正確率 40 分等三大部分，合計 100 分。
- 測試方法：每月辦理處內員工電話禮貌測試，為求客觀，由各課室交叉互相測試。
- 編製「業務常見問答集」，加強員工業務知能。
- 每月份辦理員工暨志工教育訓練，以加強相關人員服務禮貌。
- 電話禮貌測試結果：

表 2-14： 電話禮貌測試成績統計表		
月份	99 年度	100 年度
1 月	92.6	92.3
2 月	91	91.5
3 月	90.3	91.6
4 月	88.8	92.1
5 月	88.6	97.9
6 月	91	90.9
7 月	89.9	89.6
8 月	90.2	91
9 月	90.7	92.5

10月	90.9	91.9
11月	90.8	92.2
12月	91.5	92.1
平均	90.5	92.1

B. 服務禮貌提昇

(a) 服務流程標準化

- 訂定標準作業程序：我們將櫃檯服務標準化，包含服裝儀容標準、遊客進門至出門間之禮儀及應答標準作業、每日例行工作標準等。
- 訂定「服務作業手冊」及「旅遊資訊參考手冊」，供人員依循參考。

- (b) 建立服務考核及獎勵機制：訂定志工要點強化考核及獎勵機制，每月辦理志工考核。績優志工獎勵表揚，服務不佳志工亦予以淘汰。

C. 貼心的導覽解說服務

(a) 遊客中心的感動服務

■ 細心照顧遊客需求的溫馨服務：

- ◇ 遊客中心準備有嬰兒推車、輪椅推車及免費手機充電服務，提供不時之需的遊客緊急使用。
- ◇ 向山及車埕地區因周遭商業機能較為不足，遊客中心隨時備有嬰兒紙尿褲及女性清潔用品以備緊急之需。

(b) 多語言解說服務

- 雙語化友善環境建立：包括指示標誌、解說牌、文宣出版品、影片 DVD、網站等，提供多種語言需求。
- 接待國際外賓首選勝地：日月潭為國家接待國際外賓元首之首選勝地，每年約有 60 次受命接待國際外賓暨元首參訪。



100.1.7 紐西蘭執政黨主席參訪

100.8.4 貝里斯巴洛總理夫人參訪

100.1.24 羅馬尼亞國會副議長參訪

100.1.8 英國國會議員參訪

圖 2-18：接待外賓團體

溫馨小故事 1：

一位來自斯洛伐克的背包客，獨自到日月潭想完成步行環潭之旅，到了水社遊客中心，經過服務人員熱情解說之後完成心願，回國後特地寫信至遊客中心致謝。



Nihao,

how are you? Remember a Slovene who was walking around visitor's center some 10 days ago and asking the stuff all kind of things, Anyhow, I would like to thank you and your colleagues for all your help. I was really glad I came in contact with you. And I have so many nice memories from Taiwan.

I wish you all best from a tiny country on the sunny side of the Alps :)



溫馨小故事 2：

來自約旦的遊客，來到日月潭挑戰環潭，在向山遊客中心人員熱情的解說下，完成的日月潭自行車環潭之旅，還使用明信片輸出服務，讓他備感窩心，要求服務人員們一同合照，拍下在日月潭的感動。



(2) 服務可勝任程度

A. 回應問題正確率：

(a) 服務人員回應問題正確率：

- 調查項目：服務人員回應問題內容、技巧、專業知識及正確率。
- 調查時間與對象：自 99 年開始每月不定期辦理，對象為向山、伊達邵管理站、車埕管理站及污水處理廠等 4 個辦公處所之人員。
- 調查方法：配合電話禮貌測試一併由各課室同仁每月辦理電話禮貌測試時，由同仁參考「業務常見問答集 Q&A」題庫（附件 15 題庫）抽測 5 題，交叉測試對回應問題的正確性，依受測者回答之內容正確率給予評

分，40~35 分=全部正確（受測者原則回答正確，然因回答精細度及粗淺等因素，可由測試者依其主觀感受給予調整分數，以下情況亦依此原則評分）、34~26=錯 1 題、25~10=錯 2 題、9~0=錯 3 題以上。

- 調查樣本數與結果：經彙整 99 年度取得樣本數計 117 份，平均分數為 36.8 分，正確率為 100%、100 年度取得樣本數計 120 份，平均分數為 37.3 分，正確率為 100%。

(b) 自辦遊客中心櫃檯人員回應問題正確率：

- 調查時間與對象：自 100 年起，每月不定期辦理，對象為向山、水社、日纜站、車埕等 4 個遊客中心之櫃檯值勤人員。
- 調查方法與樣本數：依日月潭最新旅遊資訊及活動訊息製作最新旅遊資訊考核表(問卷 A 及問卷 B)，直接對各遊客中心櫃檯服務人員進行電話或現場告知測試。每月取樣本數最少 15 份。
- 調查結果：經彙整 100 年取得有效之樣本數 192 份，旅遊資訊回應正確率達 99.6%，結果詳如下表。

月份	總問卷份數	測試題數	回答正確題數	回答問題正確率
合計	192	1920	1913	99.6%

(c) 依前述計算如下：（機關人員回答正確率）+（遊客中心人員回答正確題數/測試題數）】/2*100=99.76%。

B. 服務素養的提升：我們藉由引入**高素質人力、專業化分工、建置學習資料庫、辦理專業訓練、服務人員考核及獎勵**等多種管道齊下，朝提升遊客中心服務人員可勝任度：

(a) 招募高素質志工與服務人員

- **雙語解說及資訊專長志工引進：**為因應日益增加之外籍遊客及多元旅遊方式，計招募志工 162 人，其中含外語、生態、文化及資訊等專長志工，以提高專業勝任度。
- **增設遊客中心外語專職人員：**於遊客中心增設外語專業行政助理乙名及替代役若干名，以提升外語服務可勝任度。
- **增設具外語及資訊專長能力之建教生：**以建教合作方式，引進大專院校具外語及資訊專長學生於遊客中心服務，提昇可勝任度及活力。

(b) 服務專業化及分工化

- **專業分工**：**首創**依據志工之專業素養進行分工，分為駐點解說、帶團導覽、資訊專長等，以提供更優質之服務；另**首創**「高階志工」制度，將志工分級以協助相關行政及團體安排等事務，各類專長志工皆須經過認證及考核方能擔任，以提高其可勝任度。

表 2-16：日月潭志工專業素養及人數一覽表

專業項目	駐點解說	帶團導覽					資訊專長	高階志工
		英文	西班牙	日文	生態	人文		
人數	162	16	1	6	34	83	30	3

註：因志工興趣廣泛，故有 1 人兼具多樣專長情形

1. 駐點解說：於遊客中心及各景點提供定點導覽服務。
2. 帶團導覽：提供預約團體隨團導覽解說服務。
3. 資訊專長：於遊客中心提供資訊設備操作服務。
4. 高階志工：協助行政及團體行程安排等事務。

- ◇ **駐點解說**：向山、水社、車埕、中興停車場及日纜站遊客中心均為全年無休，每日均有專人駐點提供旅遊諮詢及景點解說服務。

表 2-17：值勤服務人次統計一覽表

年度	99 年		100 年	
值勤地點	值勤人次	遊客人數	值勤人次	遊客人數
總計	1,682	54,367	2,419	176,755
月平均	140	4,530	202	14,729

- ◇ **帶團導覽**：全年皆受理各類團體預約導覽解說服務。99-100 年預約導覽共受理 1,386 件，**100 年度每天接待超過 2 個團體**：

表 2-18：99-100 年預約團體及遊客人次統計一覽表

項目	99 年				100 年			
	外國	本國	志工派遣	團體人數	外國	本國	志工派遣	團體人數
小計	141	423	658	22,435	211	611	801	38,112
總計	564		658	22,435	822		801	38,112
月平均	47		55	1,870	69		67	3,176



圖 2-19: 帶團導覽服務

- **活動支援**：每季皆辦理大型活動，為因應龐大的遊客量，故皆會針對活動主題，特別培訓活動支援志工，協助於服務臺提供活動諮詢或於會場引導服務，以提供正確且高品質之活動諮詢服務。



圖 2-20: 活動支援工作

- **行政協助**：協助規劃團體行程、校對、編撰文宣資料及臨時重要諮詢性工作，並提供施政建言。

(c) 建置完善學習資料庫及辦理專業訓練，提升服務可勝任度

■ 建置解說資料庫，提供服務人員自我學習及查詢管道：

- ◇ **網站**：於志工園地整理解說所需之交通、景點、建議行程、餐廳及住宿等相關資訊，並將相關精進講義資料放置於資料庫。
- ◇ **文宣參考資料**：針對解說所需編製不同主題之參考資料，如匯集日月潭詳細資源資訊之「**觀光資源解說教戰手冊**」、思古懷舊的「**史跡之旅**」、「**宗教之旅**」、彙整先總統蔣介石與日月潭文史資料之「**日月有情. 其介如石**」等，以加強旅遊及解說資料庫。
- ◇ **旅遊資訊參考手冊**：將櫃檯服務的常見問題蒐集成冊，提供服務人員隨時查閱，並經常更新內容。

- **在職專業訓練：**每月份皆辦理多樣化之服務精進課程，以提升日月潭解說志工、業者及員工之專業素養及服務態度。

99 年		100 年	
月份	課程主題	月份	課程主題
1 月	青龍山步道:人文生態導覽解說	1 月	團體帶領技巧訓練
2 月	頭社盆地學習之旅	2 月	向山藝廊工藝品及工藝家介紹
3 月	無縫隙旅遊及紙藝產業體驗之旅	3 月	頭社自然人文學習之旅
4 月	無痕山林行動概念	4 月	師資培訓－邵族文化
5 月	導覽解說技巧及日月潭聯票	5 月	日月潭觀光產業座談會
6 月	臺灣貓頭鷹及步道工作假期	6 月	生命之美的發現與訴說
7 月	生態攝影教學	7 月	新志工基礎及教育訓練
8 月	紅茶文化之旅	8 月	日月潭特色遊學團、遊學中心認識
9 月	遊客中心 KIOSK 及日月潭智慧卡	9 月	服務理念及向山藝廊展品介紹
10 月	成人常見意外傷害處置	10 月	因嘉年華系列活動暫停
11 月	臺灣傳統建築介紹	11 月	日月潭經營管理範圍擴大講座
12 月	向山遊客中心解說系統簡介	12 月	向山工藝精品展及污水廠觀摩

(d) 辦理服務人員考核及獎勵，獎優汰劣

- **考核方式：**為提升服務人員之解說服務品質，針對不同服務屬性，辦理考核，以提升各類專長志工之可勝任度：

考核方式	辦理方式	備註
平時考核	由考核小組不定期考核並提交志工聯誼會幹部會議決議，考核成績未達合格者予以資格終止。	針對櫃檯服務人員
帶團解說考核	由考核小組不定期考核，另依遊客填寫之「團體解說滿意度問卷調查表」併納入年度考核參考。	針對帶團解說志工

考核小組成員：以五人為原則，由本處人員及高階志工擔任。

- **獎勵方式：**為提升志工之服務熱忱及團隊向心力，除服勤時數榮譽獎項外，增設特殊獎項，於年終「志工大會」辦理頒獎以表揚績優志工，並激勵志工加強自我職能與服務可勝任度：

獎勵類別	獎勵方式
高階志工	1. 年度之觀摩研習費用由管理處全額支付。 2. 管理處提供服勤基本配備乙項。
年終榮譽獎勵	1. 拉魯銅榮譽獎章：服勤點數 40-59 點。 2. 涵碧銀榮譽獎章：服勤點數 60-79 點。 3. 慈恩金榮譽獎章：服勤點數 80-109 點。 4. 日月鑽榮譽獎章：服勤點數 110 點以上。

年度特殊獎項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 樂善日月獎：依據「日月潭遊客服務滿意度調查表」及考核之評鑑結果，選出櫃檯服務優良志工，計5名。 2. 模範日月獎：依據申請團體填具「團體解說滿意度調查表」及考核之評鑑結果，選出帶團服務優良志工，計5名。 3. 傑出日月獎：依據平時考核表統計，推薦服務態度優良之志工5名。 4. 百點之星獎：服勤點數每滿百點頒發徽章乙枚。 5. 光耀日月獎：服勤年資達10年之志工，頒發「日月之光」徽章乙枚，其後每滿5年續頒發徽章以資鼓勵。
國家風景區年度績優志工	以參與志願服務較為突出、特殊貢獻或歷年服勤點數較高者，由本處推薦乙名，並於每年觀光局舉辦之「國家風景區全國志工聯誼大會」表揚獎勵。



圖 2-21：績優志工以獎勵表揚

3、服務行銷有效性

(1) 施政宣導有效程度

A. 服務宣導落實地方

- (a) 年度施政計畫說明會：每年度於轄區內舉辦，邀請民意代表、相關地方單位及民眾與我們全體主管直接對談，就整體建設及觀光發展充分溝通意見，並宣導我們的年度規劃、建設、行銷及管理 etc 施政措施，達成協助與合作事項之決議，俾利日月潭風景區公共建設計畫之推動，100 年度共計辦理 2 次。
- (b) 地方說明會：於辦理重大工程或政策時，直接深入鄉鎮地方辦理，由全體主管與地方單位與居民直接對談，一方面了解居民的反應，以修正或補強我們的工程或政策，另一方面則宣導我們的規劃理念，以尋求居民的認同與配合；100 年度為辦理日月潭國家風景區經營管理範圍檢討暨擴大案，於擴大範圍內之各鄉鎮（埔里、魚池、水里、信義、集集）召開地方說明暨座談會，將各地方相關單位、民間意見領袖之建議納入考量，達成協助與合作事項之決議，並取得信義鄉地利村、雙龍村及潭南

村原住民部落會議議決同意納入經營管理範圍，100 年度相關會議及現地會勘協調共計辦理 10 次。

- (c) 規劃執行活動及文宣品前召開地方說明及協調會，宣傳活動理念並協請地方單位及業者配合相關措施，99-100 年度共計辦理 6 次。
- (d) 藉參與地方村里集會及地方產業協會會議時，宣傳活動及相關措施，99-100 年度共計辦理 28 次。

B. 靈活運用多種資源與管道辦理宣導活動：

(a) 透過各類文宣品行銷推廣服務理念：

- 「日月潭 easy go 旅遊護照」（中文版及英日文版）自 97 年發行，已印刷第 4 版，發行超過 20 萬冊，內容融合我們的各項服務理念，並主打多元旅遊、活動及產業等資訊，100 年度因應日月潭擴大轄區辦理大幅改版，讓旅遊與產業資訊更緊密結合，已成為國內外遊客到日月潭必先索取隨身攜帶的慢遊趣味寶典。
- 「享玩日月潭」導覽摺頁：
 - ◇ 中文、英文、日文、韓文等 4 語版，提供風景區多元旅遊、活動及產業等導覽資訊，為最實用的旅遊導覽指南。
 - ◇ 內容涵蓋導覽地圖、交通資訊、自行車道、步道、邵族文化、宗教人文史蹟、水陸空遊程、節慶活動等，指引遊客深度探索大日月潭。
- 簡訊季刊：
 - ◇ 詳實報導風景區最新動態、活動慶典、管理措施宣導、工程建設軟硬體介紹、活動預告、旅遊心得分享、旅遊相關資訊等訊息。
 - ◇ 固定於每年 3、6、9、12 等月份之 15 日發行。
- 風景區簡介多媒體影片：
 - ◇ 製作愛戀水沙連、邵族文化風采、車埕美麗蛻變等 10 餘種影片。
 - ◇ 新製作完成 3D 立體、高畫質影像二片影音節目，內容自行車道、步道、邵族文化、宗教史蹟、木業鐵道文化、自然生態等內容。
- 叢書類：發行風景區自然、人文、藝術、生態觀察、規劃研究、邵族文史等類別書籍計 32 本叢書或手冊。

(b) 活動天天有，兼具趣味、深度與感性，有效傳達服務理念（各活動皆為國內風景區首推且經常性辦理）：

- 步道尋章集拓活動：創先於各步道神秘地點設置拓印章，並搭配本活動贈送特色紀念品，藉以吸引遊客深入巡禮各步道尋找章戳，過程中自然感受步道生態及優質的風景，因此也拉長遊客停留潭區時間，帶動潭區商機的發展。
- 寺廟祈福集章活動：以日月潭龍鳳宮、耶穌堂、文武廟、玄奘寺及玄光寺等著名宗教景點為題，設計各神祇Q版形象，文武廟「關公—紅色—財運」、「孔子—黑色—智慧」、玄光寺及玄奘寺「玄奘—黃色—福壽」、龍鳳宮「月下老人—綠色—姻緣」及耶穌堂「耶穌—白色—平安」，並依此製成章戳及Q版紀念品，引起遊客探索寺廟知性之樂趣。
- 愛分享明信片輸出公益活動：遊客可帶著在日月潭拍好的數位相機記憶卡，至遊客中心輸出搭配日月特色圖樣的客製化明信片，並可捐贈 10 元給慈善團體，「把記憶帶回家分享、把愛心留下來」，還有貼心的代寄服務，活動廣獲好評。
- 臉書愛分享活動：遊客可將旅遊照片檔案上傳日月潭臉書分享，與世界各地朋友分享在日月潭的美好回憶。
- 向山藝廊藝文展覽：首創於向山遊客中心設置藝廊展示藝術品，每季換展乙次，並提供遊客洽購資訊，增加藝術家之露出機會，進而達到藝術宣傳效果，同時讓遊客在向山遊客中心國際級建築及日月潭美景下，欣賞無價藝術，獲得旅行新享受。本展 100 年春季首展「大日月潭工藝名家名作展」，夏季展「山中傳奇—竹木名師主題展覽」，秋季展「玻璃工藝展」及冬季展展出「工藝名家精品展」等展覽，以每日向山遊客中心最少 1,000 人次參觀，估計超過 33 萬人次欣賞。
- 多媒體影音播放室：首創以 3D 立體效果拍攝日月潭簡介影片，讓遊客在欣賞影片同時，除讚嘆於美麗的山光水色外，更增添體驗立體效果的樂趣。每日上下午定時播放 4 場日月潭 3D 立體及 HD 高畫質影片，自 100 年 2 月開播以來，計 11 萬 8,303 人次觀賞。
- 逐鹿市集邵族歌舞展演：每日於伊達邵逐鹿市集，由邵族青年展演邵族原住民傳統歌舞，對邵族文化保存助益甚大，且提供遊客對邵族生活文化之旅遊



體驗，平日 3 場，假日 5 場，除公休日外，全年均有演出，開辦以來共計超過 50 萬遊客欣賞。

- 街頭藝人增添湖邊的活力光采：為讓國內外遊客在日月潭美麗山水相伴時，也能隨處欣賞有如國外藝術大道的街頭表演，創辦風景區街頭藝人表演制度，現已有 100 多組街頭藝人通過審核，每日皆有藝人於公開場所展現技藝。



- 水舞光漾日月潭：於日月潭水社碼頭建置「水舞光環境」，每日晚間整點演出水舞燈光秀，讓日月潭越夜越美麗，提供遊客夜間活動休閒好去處；車埕貯木池亦設置夜間光環境增添該地區懷舊的夜間光彩。



(c) 結合民間相關企業、團體辦理公益或行銷活動，多元宣導旅遊服務

100 年度與民間相關企業、團體辦理計超過 30 場次大小行銷活動，參與業者總計逾百家，發布新聞訊息超過 120 則。另外，製作大型活動專屬網站，並邀請業者推出優惠訊息，共同行銷日月潭：

- 日月潭九族櫻花季暨櫻花婚禮活動：日月潭 2 月前後於環潭道路及九族文化村櫻花盛開、美不勝收，近年與九族文化村共同辦理櫻花季活動及櫻花婚禮活動，共計吸引近 67 萬遊客至轄內觀光旅遊。
- 賞螢季暨單車逍遙遊活動：為營造日月潭每年 4 至 5 月間「白天騎單車、夜間賞螢火蟲」之健康及生態旅遊印象，已連續 7 年與美利達工業股份有限公司共同舉辦，活動配合辦理賞螢生態講座，邀請轄區觀光業者及志工參與，不僅培育在地專業生態解說保育人才，同時透過帶領遊客實地探索復育有成之螢火蟲棲地過程，讓遊客認識日月潭多元生態，提供更具深層意義的解說服務與生態保育觀念，活動超過 3 萬人次參與。
- 萬人泳渡活動：本活動係日月潭指標性活動，與南投縣政府及四季早泳會共同辦理，約於每年 9 月份舉行，自開辦至今，人數屢創新高，100 年共計超過 2 萬 7,000 名國內外遊客參加。
- 日月潭花火音樂嘉年華系列活動：日月潭嘉年華系列活動，创先將「文化特色」與「觀光休閒」相結合，並以異業結盟方式，結合台灣大哥大

股份有限公司、日月潭纜車、文武廟等民間資源共同辦理，不僅增添活動多元性，亦落實政府擴大民間企業參與公共活動之政策；活動辦理期間約為每年 9~11 月，100 年度邀請國立臺灣交響樂團、樂興之時管絃樂團、唐美雲歌仔戲團及德國人聲樂團等高水準藝文表演團體，並搭配湖畔煙火演出，活動每年吸引超過 9 萬人次參與。



- 其他與各單位合辦活動：與各類非政府組織以合作及資源分享之方式，每年共同辦理超過 30 場大小活動，藉以多元宣導相關服務理念，活動形式可概分運動型活動，如：2011 國際自由盃環臺公路大賽、總統盃划船錦標賽等；公益型活動，如：臺中特殊教育學校夢想騎飛挑戰日月潭活動等；表演類型，如：新北市土城國小管樂團 2011 巡迴交流演唱會等；美食品茗類型，如：第 13 屆國際無我茶會暨國際茶文化節；創意婚紗類型，如：南投縣集團結婚結婚等。



(d) 與媒體建立良好溝通管道，提供最新鮮的訊息與發稿環境，宣導各項作為與理念：

- 建立各種面向之媒體記者通訊聯絡資料，計有：中外電子媒體（電視、電子報）57 餘家、記者計 300 餘人、平面媒體（報紙、雜誌）215 餘家、廣播媒體 62 家，共逾 272 家，記者名錄約 1000 餘人。

- 於向山行政中心及水社遊客中心設置媒體室供媒體使用。
- 建置獨立網路系統乙式，供媒體記者快速傳送資料。
- 建立手機簡訊連繫管道，以利即時通知時效。
- 運用媒體之強大宣傳效果，宣導經營管理之理念與活動訊息：100 年發布新聞稿共計 120 件（活動類 86 件；施政類 11 件；管理類 23 件）。
- 日月潭活動相關訊息均於地方新聞版及相關雜誌、季刊報導次數頻繁，100 年超過 400 篇（不含網路報）。

圖 2-24：媒體室



（三）顧客關係

1、民眾滿意度

（1）機關服務滿意度

A. 外部辦理民眾滿意度調查

- (a) 調查目的：交通部觀光局為瞭解國家風景區遊客旅遊活動偏好與滿意度，以供相關機關規劃與改善觀光設施、提昇旅遊服務品質及訂定我觀光發展策略之參考，99 及 100 年委由蓋洛普徵信股份有限公司辦理「國家風景區遊客調查」。
- (b) 調查項目：分為旅遊偏好活動與滿意度部份。
- (c) 調查時間：調查期間分為 99 全年及 100 全年，以 1 個月為單位，並依據遊憩景點的淡、旺季月份，分別執行不同天數之調查執行日期。
- (d) 調查對象：選定「日月潭環潭區(水社)」、「日月潭環潭區(伊達邵)」、「九族文化村」、「車埕」、「蛇窯」等 5 個遊憩景點，進行 12 歲以上遊客面訪調查。
- (e) 調查方法與成功訪問樣本數：採用系統抽樣面訪方式，由蓋洛普徵信股份有限公司派遣專業面訪訪員，於選定日期前往各抽樣選定之調查地點，直接對遊客進行面訪，訪問據點及有效樣本數如下表：

表 2-22：訪問據點樣本數表

	環潭區	九族	車埕	蛇窯	合計樣本數
99 年	383 人	299 人	102 人	236 人	1,020 人
100 年	613 人	200 人	105 人	104 人	1,022 人

(f) 調查結果：各項滿意度及整體滿意度均超過 93%以上，詳如下表。

項目	%						回答人數
	非常滿意	還算滿意	小計	不太滿意	非常不滿意	小計	
1.服務人員之服務態度	19.62	79.58	99.20	0.70	0.10	0.80	1,004
2.景點內服務設施	18.62	79.31	97.93	2.07	0.00	2.07	1,015
3.景點內空間設計	20.00	79.02	99.02	0.88	0.10	0.98	1,020
4.引導指標或動線安排	18.90	78.54	97.44	2.46	0.10	2.56	1,016
5.環境美化綠化	25.91	73.60	99.51	0.49	0.00	0.49	1,019
6.環境整潔	23.72	74.61	98.33	1.57	0.10	1.67	1,020
7.停車位數量	18.43	75.35	93.78	6.11	0.11	6.22	868
8.廁所清潔程度	16.39	78.39	94.78	5.01	0.21	5.22	958
9.提供之旅遊資訊服務	25.39	73.66	99.05	0.74	0.21	0.95	949
10.景點內辦理的活動	50.54	47.31	97.85	2.15	0.00	2.15	93
11.整體上	17.71	82.19	99.90	0.10	0.00	0.10	1,022

年度	服務人員服務態度	景點內服務設施	景點內空間設計	引導指標動線安排	環境美化綠化	環境整潔	停車位數量	廁所清潔程度	提供旅遊資訊服務	景點內辦理的活動	整體滿意度
99	99.27	99.09	99.45	96.98	99.22	99	91.11	98.63	99.4	94.12	98.89
100	99.2	97.93	99.02	97.44	99.51	98.33	93.78	94.78	99.05	97.85	99.9
滿意度成長%	-0.07	-1.16	-0.43	0.46	0.29	-0.67	2.67	-3.85	-0.35	3.73	1.01

(g) 優弱勢分析

- 優弱勢分析方式：以受訪遊客對國家風景區遊憩景點整體滿意或不滿意為應變項，各項服務指標滿意比例為自變項，透過複迴歸分析，了解影響遊客對國家風景區遊憩景點整體滿意與否之優弱勢指標。複迴歸分析可用來解釋一個應變項與多個自變項之間的關係，而本調查計畫以各項服務指標滿意比例作為自變項，以解釋各項服務指標滿意比例，如何影響整體服務的滿意度評價。

- 分析結果：透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於「**優勢指標**」的有，**景點內服務設施、引導指標或動線安排、以及廁所清潔程度**等 3 項，其餘項目屬「**優勢機會指標**」，亦即我們每個項目皆無弱勢指標。

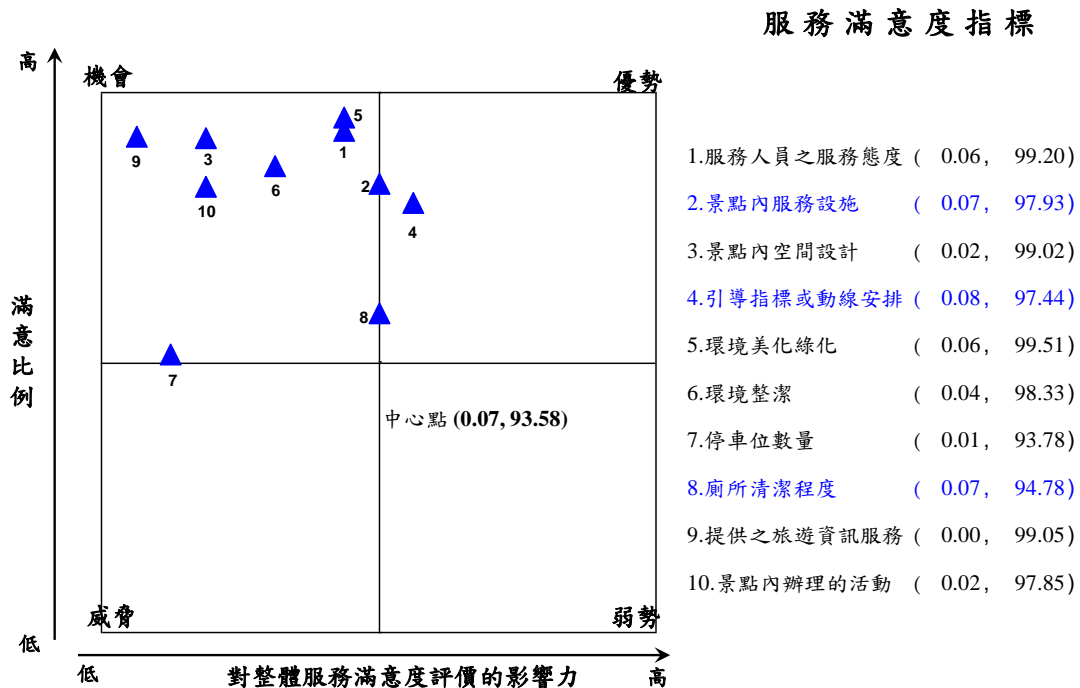


圖 2-25：各項服務滿意度之優弱勢分析

- 註：1. 對整體滿意比例的影響力為複迴歸係數值；滿意比例則為非常滿意+還算滿意。
2. 藍色字表示優勢指標；紅字表示弱勢指標。
3. 第一象限代表優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表機會指標，須長期保持高滿意比例的優勢機會指標。第三象限代表待觀察指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表弱勢指標，需立即改善。

- (h) 與上次到訪經驗比較：同樣針對日月潭國家風景區到訪次數超過 1 次以上的受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，日月潭國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，以差不多(62.52%)的比例最高；其次為改善很多(17.07%)，及稍有改善(12.76%)。
- (i) **改善措施**：即使我們的各項目經分析並無出現弱勢或待觀察指標，然而我們仍積極辦理以下改善措施。
- 98 年起建構設施巡查維護系統，將所有巡查工作全面電子化，惟為持續提昇設施妥善度，101 年將進行系統升級：1. 設施巡查、通報、修繕之

流程全面雲端化，以確實掌握設施狀態與維修進度。2. 建構更簡易使用的手機版環境通報系統，讓遊客也可以共同參與關心設施狀況。

- 隨著遊客量不斷成長，遊客對廁所與停車位的數量與要求也越來越高，然而政府資源有限，我們除了建構公廁清潔 SOP、持續改善公廁設施與環境、於適合地點新建停車場外，另積極將各景點以委外出租方式交由民間經營，並連帶賦予公廁清潔與提供停車位責任，以減輕政府負擔，並提昇公廁清潔與停車位數。諸如水社單車休閒站、水社遊客中心大樓與中興停車場、向山咖啡館、車埕木業展示館等均朝此方向進行。
- 日月潭委託之專業清潔維護廠商每日派有 43 名工作人員負責各項管有設施之清潔工作，為因應 101 年度日月潭國家風景區管轄範圍倍增，而經費及人力並未增加，我們將與相關單位如公路維護單位、水庫管理機構、鄉公所等溝通共同為日月潭環境維持盡其應有責任。另於 101 年度改版之環境通報系統中，亦規劃將環境整潔通報納入功能項目中。

B. 自行辦理民眾滿意度調查

- 調查目的：為提供到訪遊客更滿意的服務品質，由遊客中心自行辦理每月抽樣調查並提報各課室參考，以提供設施及服務改善之重要依據。
- 調查項目：分為服務人員、旅遊諮詢、旅遊摺頁、服務設施、環境整潔、美化綠化及活動等滿意度調查。
- 調查時間與對象：每月定期辦理對象為到訪向山、水社、日纜站及車埕等 4 個遊客中心之遊客。
- 調查方法與樣本數：由各遊客中心之服務人員直接對遊客進行面訪。各據點以便利抽樣每月取樣本數 20 份，計全年各據點取得樣本數 240 份。
- 調查結果：經彙整有效之樣本數 99 年 242 份、100 年 271 份，各項滿意度均達 90% 以上，詳如下表。

表 2-25：99-100 年度轄內各服務滿意度之同期比較

年度	服務人員態度	旅遊資訊服務	旅遊諮詢種類	旅遊摺頁內容	景點服務設施	停車位質與量	遊艇服務品質	環境整潔	廁所清潔程度	環境美化綠化	景點內活動	整體滿意度
99	99.51	99.42	99.81	99.49	97.08	91.78	97.37	95.98	91.70	96.47	97.5	97.95
100	99.83	99.73	100	99.72	98.34	93.37	97.52	97.91	92.11	96.66	98.30	98.54
成長率%	0.32	0.31	0.19	0.23	1.29	1.73	0.15	2.01	0.44	0.20	0.83	0.60

C. 遊客服務滿意度線上問卷調查

- (a) 調查目的：作為我們對遊客服務改進之參考。
- (b) 調查項目：分為服務人員的服務態度、景點內服務設施、景點內空間設計、引導指標或動線安排、環境美化綠化、環境整潔、停車位數量、廁所清潔程度、提供之旅遊資訊服務、景點內辦理的活動、整體的滿意度等 11 項。

(c) 調查結果：99 年 149 份，100 年 185 份，計 334 份網路問卷

表 2-26：遊客服務滿意度線上問卷調查

年度	服務人員服務態度	景點內服務設施	景點內空間設計	指標或動線安排	環境美化綠化	環境整潔	停車位數量	廁所清潔程度	旅遊資訊服務	辦理的活動	整體滿意度
99	91.5%	90.7%	91.2%	90.1%	91.2%	88.2%	83.7%	86.8%	93.2%	90.1%	91.1%
100	92.7%	92.2%	93.2%	91.2%	93.8%	89.7%	84.5%	87.8%	94.2%	90.9%	91.8%
成長率%	1.2%	1.5%	2.0%	1.1%	2.6%	1.5%	0.8%	1.0%	1.0%	0.8%	0.7%

D. 自行辦理活動滿意度線上調查

- (a) 調查目的：對於受邀參加活動之參加者，於活動體驗感受後進行網路問卷調查，以了解活動編排之感受度及滿意度，作為未來執行之參考及建立資料庫。
- (b) 調查情況：「2011 日月潭嘉年華」活動成果滿意度調查，100 年 10 月 8 日至 12 月 31 日針對活動參加者於活動體驗感受後進行線上滿意度調查，以了解本次活動之感受度及滿意度，以作為未來舉辦活動之參考分析，本次調查共收 174 份網路問卷，對本次活動滿意的比例為 90%。

2、民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

A. 民眾意見多元受理

- (a) 建置「意見信箱」，提供民眾 24 小時可以直接 email 提供意見 (service@sunmoonlake.gov.tw)，100 年共計 295 件意見信箱，均妥善處理完成，申訴者無再申訴之情況。

(b) 網站設置線上「意見信箱」及「討論區」：遊客對於我們的建議，均可 24 小時上意見信箱反映，網站管理人於收到信件後，均立即轉請相關業務課室立即擬具回覆文，即時回覆，並作為各項施政之參考 (<http://www.sunmoonlake.gov.tw/TW/02000075.aspx>)；遊客對於觀光遊憩若干心得或分享，則可於討論區中分享，相關課室均會每日上網查看，如有應回覆事項，均會即時回覆。<http://www.sunmoonlake.gov.tw/TW/02001084.aspx>，100 年共計 304 件討論區意見，均妥善回復，發言者無再重複反應狀況。



意見信箱



討論區

(c) 環境通報入口網：提供民眾通報各項旅遊環境缺失及消費申訴管道，包括設施損壞、清潔、植栽、違規、消費申訴等 (<http://211.21.173.179>)。99~100 年通報 74 件，已處理件數 74 件，處理件數達通報件數 100%，平均處理時間約 3 日。



環境通報
入口網

(d) 設置遊客申訴服務專線，及現場意見信箱，並由專人服務：

遊客中心每日皆有專人接聽免付費專線 (0800-855-595)，並於現場接受遊客旅遊詢問，由專人現場即時回覆與處理，並同時紀錄於「管理日誌」及「遊客反映意見調查表」，未能現場處理完成的問題，則續由業務單位專案處理並進一步答覆遊客，並作為施政之參考。100 年共計接受電話及現場反應計 1,007 件，均妥善處理及回復，申訴者無再重複反應狀況。

(e) 設有專人處理平面新聞媒體剪報及掃描建檔 (不含網路新聞)，即時處理或作必要釐清，並依業務權責由相關課室站參考辦理。

B. 民眾意見處理流程：訂有人民陳情案件處理流程，用以處理民眾意見反應及陳情案件 (<http://www.sunmoonlake.gov.tw/info/>)。

C. 民眾意見迅速回應

(a) 專線立即回覆：由專人提供服務諮詢，對民眾之諮詢立即回覆，如需再確認處理者，留下民眾電話，俟處理完成再電話回覆。

(b) 信箱 3 個工作天內回答：對於民眾申請、反應及申訴案件，均依人民陳情、申請案件程序交相關單位儘速處理並專案追蹤列管，100 年民眾意

見信箱接獲民眾反映及各項陳情案共計 295 件，回覆天數平均約 1.2 天，比 99 年之平均處理天數 1.5 天進步 0.3 天，均交由秘書室專人處理並列管，登錄於列管追蹤表，充分展現我們對人民申請、陳情案件之重視，俾提供遊客更優質之休憩品質。

	平均處理天數	件數
99 年	1.5	259
100 年	1.2	295

D. 民眾意見回覆滿意度

(a) 意見信箱回應滿意度：每封意見信箱於回覆提問者時，皆會於郵件內附上「請問您對於本信件的回覆內容是否滿意」之問卷調查，提問者只需要點選笑臉（滿意）或哭臉（不滿意），即會立即將此訊息回覆至網站後端統計，本主動式滿意度調查，99 年 44 件，100 年 94 件，表示滿意比例為 94.8%。



圖 2-26：意見信箱回應滿意度調查

(b) 「意見信箱服務滿意度」線上問卷調查

考量目前民眾多以網路反應意見，99 年 1 月已於網站設立意見信箱回覆滿意度之線上問卷調查。

- 調查目的：為了解民眾對意見信箱回覆的滿意度，辦理線上「意見信箱服務滿意度」問卷調查。

- 調查項目：分為對意見信箱回覆之處理速度、處理態度、處理專業度、處理解決問題程度的看法等 4 項。
- 調查時間：自 99 年 1 月 1 日~100 年 12 月 31 日。
- 調查結果：各項滿意度均達 90%以上。

表 2-28：意見信箱服務滿意度統計表

年份	件數	處理速度	處理態度	處理專業度	處理解決問題程度
99	20	91.6%	91%	90%	91.6%
100	52	92.2%	92.1%	92%	92%
成長率	95%	0.6%	1.1%	2%	0.4%

E. 民意反映不滿意案件之追蹤處理情形

- (a) 民眾意見信箱具有回應處理情形滿意度追蹤功能。
- (b) 100 年遊客建議案件共計 1,311 件（含意見信箱 295 件、討論區 304 件及遊客現場反應意見 712 件），交由相關課室依職責及建議性質分別處理及答覆，並作為我們施政之參考。
- (c) 針對民意信箱處理方式，統一擬覆定型稿格式，制定處理流程，並公告於網站請各單位參照辦理，並建立「遊客反映意見處理情形一覽表」，隨時記錄及追蹤處理情形。

遊客反映意見調查表匯整

編號	反映日期	反映地點	反映意見	建議事項	負責課室	簽核意見	處理情形
X01	1000501	水社遊客中心	水社遊客中心1F哺乳室至少有上百隻蚊子，遊客看到蚊子後就不		管理課	查水社遊客中心公廁業於100年4月29日辦理4月份噴藥消毒，有關	已處理完畢。
X02	1000501	向山遊客中心	1.建議可於向山二棟建築物中間做一透明玻璃通道，如此可互通，亦可遮雨蓬。		遊憩課	建築物係以整體考量為主，建議不宜加此設施，請志工代為跟遊客說明。	已處理完畢。
X03	1000503	向山遊客中心	可多印一些產業介紹以做國民外		遊憩課	旅遊護照所例已足。	已處理
X04	1000503	向山遊客中心	1.遊客往大馬路動線太遠，路太少至馬路。 2.遊客休憩桌椅設置太少。 3.希望在此喝到南投烏龍茶、紅		遊憩課	將再評估，另建議事項通知蕙蓀咖啡公司。	已處理完畢。
X05	1000503	向山咖啡廳	1.逃生門鎖死未打開暢通(指向山咖啡廳)。 2.水舟置放位置，及未入水破壞景觀。	請速改善。	遊憩課 管理課	向山咖啡廳逃生門建請協調蕙蓀咖啡廳改善。(遊) 查該咖啡廳無另設置逃生門，應無所稱逃生門未打開問題。(管) 請管理課及遊憩課現場查明協調處理有無法規所稱之逃生門問題。(秘書)	已處理完畢。
X06	1000505	水社遊客中心	1.遊客中心外牆，水社遊客中心字樣的「中」字，背燈故障。 2.遊客中心廣場棗子燈，十數盞燈泡需更換。		管理課	擬錄案洽商檢修。	已處理完畢。
X07	1000509	慈恩塔	慈恩塔服勤地點出現大蛇		遊憩課	網站通知志工服勤時注意自身安	已處理
X08	1000509	水社遊客中心	1.水社遊客中心緊急鈴不響。(女廁及遊客中心前方無障礙坡道緊急求救鈴)。		管理課 秘書室	反映第1項，擬洽商檢修。(管) 有關第2項所提內容經詢問遊客中心志工，係指無障礙設備緊急鈴，	已處理完畢。

第 5 頁

二、「資訊流通服務」構面執行績效

(一) 資訊提供及檢索服務

1、資訊公開適切性及內容有效性



行政資訊網

(1) 公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度

A. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開資訊，於行政資訊網設置「政府資訊公開專區」，公開內容包括有：「相關法規」、「行政指導有關文書」、「施政計畫」、「統計資料」、「研究報告」、「預算及決算書」、「工程採購」（另於政府電子採購網中提供更詳細之資訊揭露）、「支付或接受之補助」、「重大政策」、「保有及管理個人資料之項目彙整表」等共 10 大項，應公開且已公開資訊比例= $(\text{已主動公開資訊項目數}/\text{應主動公開資訊項目總數}) \times 100\% = (10/10) \times 100\% = 100\%$ 。

(a) 「政府資訊公開專區」，共提供 119 則訊息。

表 2-29：政府資訊公開專區訊息統計表

第一層	第二層	訊息數
相關法規		20
行政指導有關文書		10
施政計畫		8
統計資料	遊客人數統計	1
	電話禮貌統計	5
	國賠案件統計	8
研究報告		17
預算決算		11
工程採購		30
相關補助		5
重大政策	大陸觀光旅遊資訊	1
	觀光局觀光政策	1
	行政院重大政策與計劃	1
保有及管理個人資料之項目彙整表		1
合計		119

(b) 設置日管處簡介區：包括成立沿革、組織編制、處長介紹、施政目標等。

- (c) 設置「為民服務」專區：包括為民服務白皮書、表單下載、標準作業流程、網站服務品質調查、服務滿意度調查、線上預約導覽、常見問題、旅遊安全須知、意見信箱、檔案應用服務專區、污水處理、緊急聯絡、就業資訊等服務。
- (d) 設置「訊息公告」專區：於首頁連結日月潭旅遊網站「最新訊息」及「活動資訊」等頁面資訊，同步提供民眾最即時之相關訊息，並另提供「招標資訊」及「徵才公告」。
- (e) 旅遊網詳盡提供「旅遊相關資訊查詢」：
- **交通資訊** (<http://www.sunmoonlake.gov.tw/TW/02000481.aspx>)：100 年度與運輸研究所合作，**創先**於日月潭網頁提供「**大眾運輸行程規劃**」，**遊客可查詢自遊程起點至日月潭之所有大眾運輸工具組合之遊程建議及其票價**；另整合即時路況影像 CCTV、資訊可變標誌 CMS 及偵測器等技術，提供用路人「**即時交通資訊**」，及**大客車「即時停車場資訊**」。
 - **商家介紹** (<http://www.sunmoonlake.gov.tw/TW/02000485.aspx>)：提供轄區內觀光商家資訊，包括餐飲、住宿以及特色產業者等，除基本聯絡資訊及介紹外，另特別**設置「優惠情報」及「訂房資訊」區**，供業者**主動即時提供其優惠活動及空房資訊**。
 - **熱門景點**：以環潭區、車埕、頭社、澀水、桃米、集集及信義等，提供遊客轄區內各景點旅遊焦點介紹，包括景點內公共服務設施與人文、自然生態、觀光活動、地質景觀等特色。
 - **主題遊程**：提供遊客潭區水陸空（湖泊纜車、步道、單車等）、宗教祈福、婚紗寫真、懷舊、生態、史跡及遊學等 9 種主題遊程以及套裝遊程報名資訊。
 - **玩樂地圖** (<http://map.sunmoonlake.gov.tw/>)：將上述各項資訊以定位地圖方式查詢及呈現，提供遊客更便利更詳盡之旅遊資訊。



觀光資訊網

B. 服務措施及出版品資訊週知度

(a) 公開登載網站之服務措施

- **交通資訊** (<http://www.sunmoonlake.gov.tw/TW/02000481.aspx>)：提供交通地圖、環潭水陸空、大眾運輸資訊（包含**遊客可查詢自遊程起點至日月**

潭之所有大眾運輸工具組合之遊程建議及其票價的**大眾運輸行程規劃**)、客運資訊、停車場資訊、**即時交通資訊**等訊息。

- **活動訊息** (<http://www.sunmoonlake.gov.tw/TW/02000048.aspx>)：提供日月潭最新觀光活動及服務新訊。
 - **旅遊安全資訊** (<http://www.sunmoonlake.gov.tw/TW/02001619.aspx>)：提供遊客工程施工狀態及災害搶修等旅遊安全訊息。
 - **住宿資訊** (<http://www.sunmoonlake.gov.tw/TW/02000485.aspx>)：提供優惠活動情報、訂房資訊、觀光旅館、一般旅館、民宿等訊息。
 - **餐飲特產資訊** (<http://www.sunmoonlake.gov.tw/TW/02000093.aspx>)：提供餐廳、農特產、手工藝及優惠情報等資訊。
 - **線上服務** (<http://www.sunmoonlake.gov.tw/TW/02000174.aspx>)：預約導覽、街頭藝人展演申請、場地及設施申請、水域遊憩活動申請、文宣品申請。
 - **節慶活動**：提供日月潭大型活動介紹及街頭藝人資訊。
 - **旅遊環境通報入口網**：提供遊客通報各項旅遊環境缺失及消費申訴管道，包括設施損壞、清潔、植栽、違規、消費申訴等。
 - 加入各機關相關資訊之超連結，提昇資源共享。
- (b) 公開登載網站之出版品及表單
- 建置「常見問題集」提供民眾參考：共分導覽解說、醫療、交通、膳宿等，共計 12 篇常用問題集。
 - 設置出版品專區：以出版年區分共計 27 筆出版品及電子書。
 - 日月潭簡訊：蒐集共計 26 筆歷來簡訊刊物。
 - 照片典藏下載專區：共計近千張授權照片免費供民眾下載。
 - 影音收藏館：共計 16 部影片供賞。
 - 表單下載專區：提供 18 項申請表格、作業流程，供民眾下載使用。
- (c) 網路及電子化宣導
- **旅遊網站**：設有觀光旅遊網(中、英、日、韓、PDA、兒童網)、行政資訊網、志工網等，提供不同需求與語言別客群客製化的服務。
 - **Facebook「再發現.動感日月潭」粉絲專頁**：粉絲數已超過 4,500 人，辦理超過 50 多項活動，彙集超過 96 冊主題相片簿、45 餘則旅遊活動紀錄影片，超過 1 萬人次分享旅遊照片及心得。

- 日月潭 YouTube 影音分享平臺：共分享 23 部日月潭影音。
<http://www.youtube.com/user/sunmoonlake362#g/u>。
 - 智慧手機應用程式運用：99 年 9 月與民間公司合作無償開發 iPhone 智慧手機「日月潭個人化行動導覽」應用程式 app，提供遊客另類旅遊資訊服務。100 年再與運研所合作開發 Android 版「**愛上日月潭**」app，提供遊客更貼身且便利之旅遊資訊服務
 - 便利商店自助機臺購買日月潭交通及旅遊套票：自 100 年 9 月透過全臺 7-ELEVEN ibon 便利生活站，可直接購買日月潭多種交通及旅遊套票，更便利遊客至日月潭旅遊。
- C. 資訊內容正確程度：訂定網站定期更新、維護機制及確實執行，資訊連結完全正確、有效。
- (a) 定期更新：網站經常需即時發佈最新訊息，並修正相關資訊，由業務權責單位定期週期性蒐集原始資料（含書面資料及電子檔），並填具「網站資料更新表」且按月陳報。
 - (b) 維護機制：資料建立後定期檢視資料及連結網站之正確性並填具「網站資料定期檢視記錄表」。
 - (c) 旅遊網「最新消息」、「活動訊息」、「旅遊安全資訊」、「其他旅遊資訊」及行政資訊網「活動訊息」、「招標資訊」、「徵才公告」、「最新消息」等頁面，系統設有自動下架及預約上稿功能，並由資訊人員隨時檢測，針對過期之資訊立即予以下架，提昇資訊服務正確度。
 - (d) 為掌握網站訊息之時效性，日月潭網站建置之「最新消息」後方設有資訊最後更新日期，提供使用者參考。
 - (e) 訂有「網站資料定期更新作業流程」，分工定期檢核網站資料。
 - 網站維護作業區分「觀光資訊網」、「行政資訊」及「志工網」，依網站權責表，由各課室指定專人負責網站資料之提供及維護，人員有異動時皆即時更新資料。
 - 資料提供及維護：各課、室蒐集原始資料(含書面資料及電子檔)，提供資訊人員上網，並每季定期檢視資料及連結網站之正確性，如發現網站資訊有過時或錯漏時，即時提供補正資訊。

- 資訊人員每月視各課室負責人員檢視網站情形填具「網站資料更新表」及「網站資料定期檢視記錄表」，並將檢視結果彙整陳核，並據以追蹤列管、改進。
 - 網站超連結外部網頁有我的E 政府、觀光局所屬各國家風景區管理處、各國家公園管理處、其他政府單位或活動網站等，計 74 個外部連結網頁，不定期檢視超連結，使外部網頁正確連結。
 - 網站管理人員不定期檢視修正網頁內容，務求本所網頁上所載之資訊及連結 100%正確。
- (f) 廣續觀光資訊網內容更新，以即時、豐富、正確之資訊及互動性功能，便利遊客使用，以達 e 化無國界之宣導效果。
- (g) 網站符合第一等級無障礙網頁設計標準，獲頒「A+無障礙網頁標章」
- 依據行政院研考會訂定之無障礙網頁開發規範，提供各式資訊連結。
 - 為符合行政院研考會無障礙網頁建置之相關規定，均在各外部連結以另開新視窗之方式呈現。
 - 由網站維護廠商利用「無障礙網頁檢測工具 Freego」協助檢測網頁，並每月提供檢測結果。

D. 線上滿意度調查

100 年度辦理兩項線上滿意度調查，「遊客服務滿意度」調查之「旅遊資訊服務」項目，表示非常滿意以及還算滿意者比例為 93.2%以上，「意見信箱服務滿意度」項目，表示非常滿意以及還算滿意者比例為 90%以上。

2、資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

- A. 分類檢索類別：所有網頁資料內容及文件將符合研考會分類檢索相關規定，完成包括主題分類、施政分類、服務分類。
- B. 檢索服務便捷度：提供檢索功能說明、使用範例及資訊檢索建議找不到資訊時建議導向研考會分類檢索網頁

<http://category.www.gov.tw/Category/default.aspx?cateitem=gov1&atetab=onlineformapply>。

- C. 機關網站資訊提供檢索服務情形及相關作為：
- (a) 100 年度所提供之公告數，包括最新訊息、活動快報、法令、電子表單以及施政計畫共 270 項；99 年所提供之公告數共 211 項，成長率為 28%。
- (b) 檢索服務情形：
- 網站現已提供關鍵字查詢等資料檢索之服務，並加強檢索功能，新增全文、關鍵字、站內外及多語言版等檢索功能，方便民眾查詢。
 - 另亦提供全文檢索功能說明、檢索功能使用範例及進階搜索功能。
 - 檢索資訊超過 10 項時自動以分頁方式呈現，避免頁面過長，並提供上下頁檢索或直接點選檢索頁碼。
- (c) 網頁訊息均按「行政機關電子資料流通實施要點」及行政院研考會「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，民眾可從 MyEGov 正確且迅速的搜尋至日月潭網頁中相關資訊。
- (d) 網站分為觀光旅遊網、行政資訊網、志工網、兒童網以及 PDA 網，並依據民眾不同需求配置各個首頁版面。

類別	版面特色
觀光旅遊網	以遊客需求為主，強調互動性，首頁主要提供活動訊息、熱門推薦景點及行程、玩樂地圖、食宿產業資訊、強化版交通資訊，另提供台灣好行網、產業聯盟網、活動專頁、粉絲團等連結。
行政資訊網	以業者及民眾公務需求為主，首頁主要提供行政公告、招標與就業資訊、政府資訊公開與申報表單下載等功能。
志工網	以志工需求為主，首頁主要提供志工訊息、線上排班與值班表、心得分享及意見交流等功能。
兒童網	以學子需求為主，首頁強調活潑性，以簡單、彩色版面吸引學生注意。
PDA 網	以即時查詢功能為主，首頁提供新聞、交通、景點、商家等資訊。

(二) 線上服務及電子參與

1、線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形：



線上預約

A. 線上服務量能：

(a) 線上服務項目數成長率：

- 提供線上服務共 35 項(線上申辦及預約服務 7 項、主題線上服務 11 項、表單下載 17 項)，相較於 99 年 28 項，成長率為 25%。
- 線上申辦及預約服務：包含預約導覽申請、街頭藝人展演申請、場地及設施借用申請、水域遊憩活動申請、文宣品申請、日月潭旅遊環境通報入口網等，100 年新增活動預約報名功能，共計 7 項服務，相較 99 年 6 項，成長率為 17%。
- 主題線上服務：因應活動及專案性需求設置專屬專頁供遊客線上查詢資訊，100 年共計 11 項服務，相較 99 年 7 項，成長率為 57%。
- 申辦表單下載項目數共 17 項，包含文宣品申請、水域遊憩活動申請等，相較於 99 年 15 項，成長率為 13%。
- 100 年最新訊息共發佈 157 則，相較於 99 年 100 則，成長率為 57%。
- 將活動影片及景點導覽影片上傳至 Youtube 共全球民眾觀賞。
- 建立 Facebook 粉絲專頁，增加與遊客之互動。
- MyEGov 共計提供 13 項服務項目，100 年新增 7 項服務項目，包括 4 項申辦表單下載服務(團體預約解說申請表、文宣品申請書、文宣品索取受理要點、水域遊憩活動申請)以及 3 項線上申辦服務(預約導覽、街頭藝人展演申請)。
- 線上服務使用者隱私權保障措施
 - ◇ 依據電腦處理個人資料保護法之相關規定，日月潭網頁均公布有隱私權及網站安全政策，使民眾在運用網頁所提供線上服務時，能夠瞭解收集、運用及保護網友個人資料的政策與原則。
 - ◇ 設置防火牆防止非法入侵、竊取或破壞資料，避免網站遭到非法盜用，增加民眾使用線上服務安全性。
 - ◇ 分別於 100 年 5 月 12 日與 6 月 2 日針對處內同仁舉辦 4 場資通安全宣導教育訓練。
 - ◇ 各課室每臺電腦均定期作病毒碼更新。

◇ 觀光局每月均進行網站及管理處 DMZ 弱點掃描、每年到處進行內部資
安稽核，掃描結果報告提送予網站維護廠商立即進行修正。

(b) 100 年民眾使用線上服務案件數

- 網路申辦表單：下載次數共 150 次。
- 線上導覽預約服務：625 件。
- 街頭藝人場地申請：645 件。
- 場地及設施借用：79 件；水域活動申請：13 件。
- 討論區：304 件；意見信箱：295 件。

(c) 100 年於 MyEGov 提供 13 項申辦表單下載服務，下載次數共計 3,068 次。

表 2-31：100 年網路申辦表單下載統計表	
表單名稱	下載次數
場地及設施借用申請書	688
街頭藝人展演申請表	602
文宣品放置申請書	289
文宣品授權印製公函樣稿	199
團體預約解說申請表	168
文宣品索取申請表	224
私有建築物獎勵申請表	204
領據(一般)	83
檔案應用申請審核通知書	81
檔案應用申請審核表	80
檔案應用簽收單	75
檔案應用申請委任書	77
檔案應用申請書	298

B. 線上服務推廣績效

- (a) 網站首頁發布最新消息，100 年公告共計 157 則，首頁設置文字與大型
圖片 Banner，並將各項線上服務項目置於顯眼處，吸引民眾注意。
- (b) 第 4 層旅遊資訊站與各遊客中心：現場口頭告知遊客線上預約申請及各
類表單下載等多項便民措施。

(c) RSS 訂閱服務：提供遊客 RSS 動態新聞訂閱連結，民眾點選後可隨時接收最新動態新聞資訊。

(d) 網站服務展人氣：

- 網站服務品質調查：針對網頁的編排方式及動線、最新消息的更新速度及問答集的內容、網頁的美編及設計風格、本網站各網頁您電腦上的平均開啟速度等 4 項問項做調查，做為改進網站服務品質之參考，調查結果如下表：

99 年~100 年	網頁的編排方式及動線	最新消息的更新速度及問答集的內容	網頁的美編及設計風格	本網站各網頁您電腦上的平均開啟速度
滿意度(%)	92.8	89.2	97.6	92.8

- 100 年底觀光旅遊網累計瀏覽數 5,080,961 次。

	正體中文訪問人次	英文訪問人次	日文訪問人次	簡中訪問人次	韓文訪問人次
年度合計	4,020,050	480,221	239,115	181,704	159,871

- 再發現動感日月潭 Facebook 粉絲專頁，目前粉絲人數已超過 4,500 人。

	經常回訪用戶	新收到的讚	專頁瀏覽次數	讚與回應	留言
年度總計	118,440	3,905	28,695	5,646	660

C. 電子表單簡化績效

(a) 內部表單簡化：

- 建置差勤電子表單系統及線上派車系統：同仁請假、出差、加班等人事差勤作業線上化，節省管理人力及時間，因此減少之人事電子表單共計 10 種；另同時啟用之線上派車系統除可減少紙本浪費外，亦可即時查詢目前派車情形，節省管理人力及時間，因此節省之電子表單計 2 種。
- 電子佈告欄：利用公文系統內建之電子佈告欄發佈各項重要訊息給處內全部或部份同仁，可簡化流程，縮短通知時間，100 年度共 695 則。

(b) 民眾申請表單簡化

- 民眾線上申請項目：100 年度預約導覽解說共 625 件、街頭藝人展演申請共 645 件、意見信箱共 295 件、場地及設施借用共 79 件、水域活動申請共 13 件。

- 於行政資訊網提供 18 項表單下載服務，另 MyEGov 亦提供 13 項表單下載服務，下載次數計 3,068 次。

2、電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

- A. 提供申請書表線上下載：共計 18 件。
- B. 民眾意見反映管道：
 - (a) **網站討論區**：網頁設留言版，供遊客、民眾抒發旅遊感想及意見，100 年發文篇數共計 304 篇（點閱次數：229,804）
 - (b) **意見信箱**：日月潭網頁設置意見信箱，提供民眾線上反應，每日由專人收件分送各課室處理，並以電話直接聯繫說明或發送電子郵件方式查明回覆。100 年度意見信箱點閱次數計 13,063 次。
 - (c) **線上滿意度調查**：100 年度舉辦服務滿意度調查、網站服務品質調查等常態性線上調查，針對旅遊資訊、旅遊設施、網站內容等項目進行滿意度調查，投票數共 393 人次，點閱次數計 28,336 次。
 - (d) **facebook「再發現.動感日月潭」粉絲專頁**：100 年度瀏覽次數共 28,695 次。<http://www.facebook.com/pages/再發現動感日月潭/108804985826887>
 - (e) 將日月潭活動影片及景點導覽影片上傳至 Youtube 共全球民眾觀賞，觀看次數計 15,741 次。
 - (f) **旅遊環境通報入口網**：遊客可利用本網通報設施、清潔等問題，遊客透過共同參與的成就感，將對整體環境滿意度有進一步的提昇。
 - (g) **業者產業聯盟後端**：建置業者後端系統，線上提報其餐飲、住宿及特產優惠、空房訊息等，並於網站業者專區顯示，提供遊客查詢，業者加入日月潭網站後端數量，計民宿 15 家、旅館 6 家、飯店 5 家；業者提供之住宿及餐飲優惠情報共計 1,101 筆。

三、「創新增值服務」構面執行績效

(一) 提供創新服務情形

1、有價值的創新服務

日月潭三「服」帖，旅遊新處方-固本、活血、醒腦

「旅遊」透過親近大自然與不同身心刺激的方式，可以為面臨工作、健康、家庭及生活等不同面向壓力大的現代人，提供絕佳的養生與心理療癒妙方，比「吃藥、看醫生」更具影響力且無副作用，然而國內旅遊常面臨交通壅塞、環境不具吸引亮點及服務不便利等種種問題，讓人「玩了不痛快、一肚子氣」。

我們摒棄頭痛醫頭的解決方式，而以全面性思考、整合各面向服務，並結合「創新整合」、「智慧隨行」及「趣味慢遊」的 **i3 旅遊服務**，創新推出日月潭三「服」帖的**新處方**，要為日月潭的顧客（包含國內外遊客、業者、居民），配出三種**全方位 total solution** 的服務良方，「**固本帖**」透過**深度知性旅遊服務**達到身心深層療癒、「**活血帖**」透過**無縫旅遊服務**疏通**旅遊血脈**、「**醒腦帖**」透過**智慧旅遊服務**解放**旅遊新思維**，不只要營造出日月潭的特色與獨有的價值，並永續經營，也要讓日月潭顧客的旅遊需求能全方位裡裡外外「顧條條」，獲得旅遊前中後身、心、靈的舒適滿足。

(1) 固本帖：打造深度旅遊熱點，感受身心療癒

旅遊需要特色、深度、最好再加上一些推陳出新的驚喜，才能讓遊客流連其中、一來再來，日月潭蘊含豐富獨特的自然、生態及歷史人文資源，不管是晨昏晴雨各具風華，許多景緻與風光都是遊客的最愛，我們推出「固本帖」，除了**努力維護上天的恩賜**外（如取締船屋、興建污水處理廠），也透過**創新打造各項深度旅遊的環境與活動**，營造更多的**旅遊新亮點**（如遊學、向山遊客中心、懷舊車埕、夜間光環境、嘉年華活動等），不只「**固**」這片**美好山水的「本」**，也要讓不同族群的遊客願意多停留、用**深度慢遊體驗的旅遊方式**，使身心得以深層療癒，獲得固本培元的效果。

A. 創推日月潭特色遊學—以大自然為師，深讀日月潭

「日月潭特色遊學」這是個從觀光領域出發的新名詞，我們發揮了「**撈過界**」的**創意**，結合「觀光」與「教育」資源，打造「觀光產品」與「另類教育」的新型態「產業」，我們從**理念、軟體的遊學圈及遊學教材**、硬體的**遊學中心**至**實質的產業**，將此創新的特色遊學分述如下：

(a) 「遊學」之創意理念：結合「觀光」與「教育」的「走讀日月潭」

日月潭常見學校的戶外教學團體，但總是「蜻蜓點水」，遊客**只玩不學、只走過環境卻不愛環境**，而這也讓我們深思如何推動**觀光教育紮根**工作。

故「**走讀日月潭**」的創意理念，發想成型。**首創**結合日月潭自然與人文資源及週遭學校資源，**打造適合走讀的遊學環境**，讓大小朋友在日月潭這個**大教室「玩中學」**，**以自然為師，向環境學習**，**體驗另類的環境教育課程**。



圖 2-27：走讀日月潭，以玩中學方式認識在地文化

(b) 「遊學圈」之組成：尋找志同道合的夥伴，共同實現遊學理念

為將「走讀日月潭」的遊學理念實際融入教學，我們結合各具特色的潭區迷你五國小及周邊資源，成立 8 校 1 基金會的「**日月潭特色遊學圈聯盟**」：

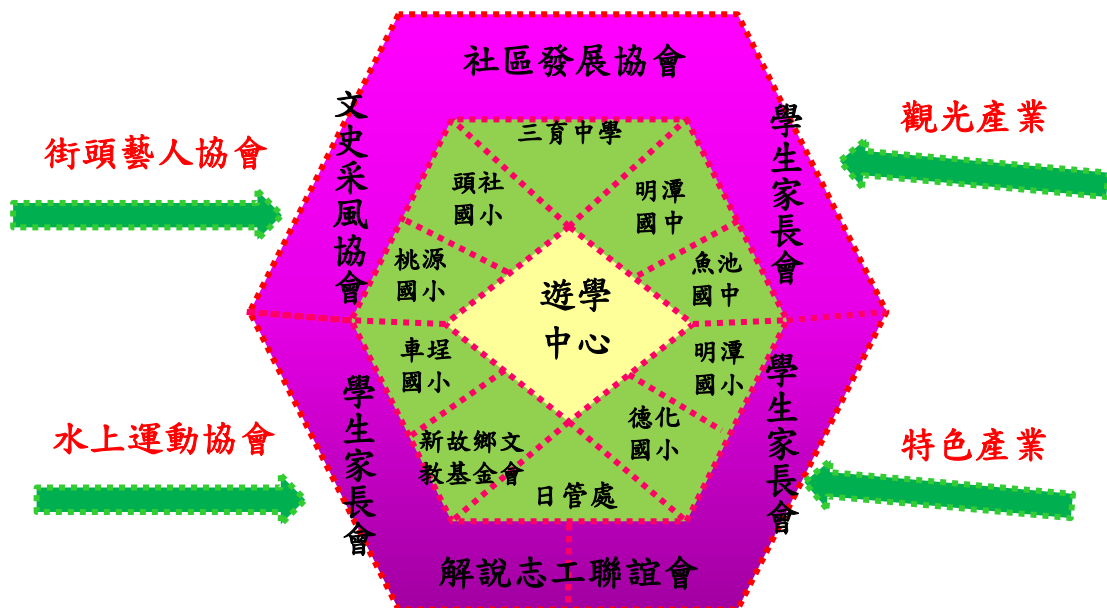


圖 2-28：遊學圈聯盟架構

表 2-34：日月潭特色遊學圈聯盟各校資源特色一覽表

編號	單位	資源特色
1	德化國小	邵族原住民文化
2	明潭國小	貓囑山紅茶文化、步道生態
3	明潭國中	日月潭涵碧半島歷史人文
4	頭社國小	頭社活盆地生態體驗及農村文化
5	車埕國小	鐵道、木業、水力發電知性體驗
6	魚池國中	魚池農特產特色體驗
7	三育中學	樂活體驗及定向運動
8	桃源國小	蛙類、蜻蜓及蝴蝶生態體驗
9	新故鄉文教基金會	生態與紙藝特色體驗

(c) 「日月潭特色遊學課本及手札」教材：將遊學理念與教材具體呈現

有了「日月潭特色遊學圈聯盟」的組織，接下來我們便著手編撰出版遊學教材《日月潭特色遊學課本》及《日月潭特色遊學手札》。其內容以「教育」觀點，深入淺出的文字，詳實介紹日月潭深具特色之自然及人文資源，課程內容並針對國中小學生、教師及家長（師生團或親子團），依其停留時間自由搭配，設計客製化的體驗課程，讓孩子們藉由走讀潭區各項特色景點，重新認識在地文化特色。



(d) 建置「特色遊學中心」一閒置空間活化再利用，建置遊學運轉基地

■ 緣起：光明國小裁併校

南投縣魚池鄉光明國小，在民國 97 年 6 月 28 日，在送走最後一屆「1」個畢業生後，校齡 51 年的光明小學，也正式走入歷史。偏遠地區裁併校，教育資源雖因此節省，然而裁撤之後，緊接著公部門便面臨因閒置校園所引發的環境衛生、社會治安、公共空間資源浪費等問題。而我們即藉此契機，一方面透過行政程序有償撥用該校地，另外多次與遊學圈、專家及在地人士共同研商，規劃思考閒置校舍的活化與永續利用模式，以創造其更多元之利用價值。



圖 2-29：光明國小的過去

■ 日月潭特色遊學中心：閒置空間，重生再出發

為賦予閒置小學新生命，光明國小經我們為期 9 個月的室內及戶外整建工程後，日月潭特色遊學中心業於 100 年 6 月成立並於 7 月 5 日正式開學！我們期待透過專業民間團隊的經營，除可**增加國庫收入外，更能帶入民間企業之活力與創造力，共同創造日月潭遊學圈之新亮點。**

遊學中心內除可提供 150 人以上遊學接待量外，還有設備新穎的廚房及餐廳，孩子們可以安心的享用在地特色美食。另外，為符合環保綠建築設計，遊學中心特別裝設太陽能光電板及熱水器、雨水回收再利用儲水池及隔熱屋頂，讓小朋友除了深度體驗日月潭生態人文之美外，更培養其環境保護及愛護之熱忱。



圖 2-30：藉由活化再利用，光明國小展現重生新氣象

(e) 「日月潭特色遊學」—觀光新產品·教育新領域

日月潭特色遊學是以「**資源為內涵、以教育為目標、以觀光為手法**」，所規劃之另類教育，也是深度觀光。

日月潭特色遊學中心積極推出各項深具特色的遊學行程，並針對平日、假日及寒暑假等不同時間，提供機關、學生及家長等客製及多樣化的旅行設計。未來中心更將規劃辦理自然教育課程、探索教育課程、國際遊學營及遊學師資培訓等系列課程，以創新的概念發展創意的旅行方式，讓日月潭的旅遊方式更趨多元與豐富性。

日月潭特色遊學中心的全新面貌，讓閒置小學重生，創造教育新領域；而充滿創意的遊學旅行，更為日月潭典型的旅遊方式，增添新的風貌。首創教育、觀光產業及在地機構合作的日月潭特色遊學新旅行，不但是教育與觀光的藍海策略，亦是最富商機的產業。

B. 向山遊客中心—日月潭身心療癒新景點

向山遊客中心完美融合「東方簡約美學」與「西方建築工法」的優雅建築，以其特有的空靈及寧靜美，療癒平衡現代人因生活壓力而造成的心身崩解。



圖 2-31: 向山遊客中心

在這世紀地標建築內，我們更提供更多元的創意服務，於 100 年完成創新設置「產業館」、「藝廊」、「自然人文館」及「咖啡館」，為到訪旅客提供舒適快意的心靈饗宴：

- (a) 「悠遊水沙連-產業館」：旅遊消費資訊為許多遊客經常詢問之問題，創先精選展示大日月潭區 30 餘家特色產業之產品（7 大類：陶藝、紙、木工、工藝、酒類、紅茶及農特產），展現各類特產創意無限的裝飾美學供遊客精賞，並提供遊客洽購資訊，增加遊客現場詢購意願，為業者增加許多銷售商機。
- (b) 多媒體影音播放室：風景區首推 3D 立體效果拍攝簡介影片，讓遊客在欣賞影片同時，除讚嘆於美麗的山光水色外，更增添體驗立體效果的樂趣。每日上下午定時播放 4 場日月潭 3D 立體及 HD 高畫質影片。
- (c) 「日昇月恆-藝廊」：首創於遊客中心設置藝廊展示藝術品，每季換展乙次，館內並提供藝術家創作理念之中英日文說明及提供遊客洽購資訊，增加藝術家之露出機會，進而達到藝術宣傳效果。讓遊客在旅行中遇見藝術，不一樣的旅遊體驗，也獲得不一樣的心靈滿足。



- (d) 「潭情日月-自然人文館」：首創同步以影音情境式導覽方式，讓遊客認識日月潭之自然人文及歷史文化。透過在地文化的深度認識，加深對於土地的情感，也讓遊程更加豐富有趣。
- (e) 「向山咖啡館」：我們把欣賞向山遊客中心最美湖景的空間留給民眾，遊客寬坐其中以**平民化的價格，享受 5 星級的優質服務，坐擁無價的湖畔風光**，實為人生一大樂事。



C. 向山自行車道&婚紗廣場—祝福戀人永結同心，情定日月潭

向山自行車道在 100 年底完成最後一段車道的連結，她用最美的曲線串聯了水社和向山，讓遊客有了另一種美麗、環保又健康的方式遊賞日月潭，最新的 200 公尺自行車道用兩座美麗的景觀吊橋「永結橋」與「同心橋」連結，橋下的**婚紗廣場**，因曲折的水岸切割出獨立空間，使其保有獨特性及寧靜感，美麗的花園與綠地，加上**創新營造的人工白沙灘**，都是拍攝婚紗照的最佳據點，置身在這美景與情境中，任何動人的故事都可能發生。



D. 創設車埕鐵道文化園區—回歸往日時光，重新洗滌心靈

「集集支線」目前為鐵道旅遊之熱門路線，車埕為該支線之最後火車站，100 年吸引約 100 萬旅遊人次，為增加遊憩多樣化及遊憩體驗，以火車及復舊的日治建築等鐵道歷史主題，設置「車埕鐵道文化園區」，一方面整建廢舊鐵道建物，一方面整合臺鐵局等相關機關資源，運用廢棄之日式建築及舊火車車體「有中生新」，「車埕鐵道文化園區」100 年完成戶外鐵道文物展示區、日式宿舍等，加上原有的木業展示館及周邊景點，呈現完整的車埕懷舊旅遊路線，為臺灣首創戶外鐵道文化教學園區，團體遊客可申請免費解說導覽服務，遊客置身其中宛如走入時光隧道，回到令人懷舊的純真年代，重新洗滌心靈再獲力量。



圖 2-34：車埕鐵道文化園區

E. 營造夜間光環境—沉浸夜太美的浪漫氛圍，忘卻煩憂

白天日月潭的山水迷人，為讓入夜後的日月潭一樣讓人迷戀，創風景區之先，設置夜間燈光造景，讓旅人預約浪漫感動的「特別席」

- (a) 水社碼頭夜間光環境：為增加遊客夜間活動去處，營造水社碼頭夜間水舞與光環境，搭配燈光、水舞與音樂的氛圍，成為遊客駐足賞景流連所在。
- (b) 車埕貯木池夜間光環境：建置完成後，遊客中心在燈光襯托下，與潭面水影互相輝映，遊客經常留戀如此的夜間美景，因此延長車埕商家營業時間，增加車埕觀光實質營收。
- (c) 梅荷園夜間酒吧：梅荷園位於水社地區最佳眺景點，於 89 年將憲兵衛哨亭改建為浪漫歐式「公廁」，即成為熱門景點，後創新思考出租變身為「輕食與酒吧」，延長服務時間至深夜 10 點，提供遊客夜間的活動與賞景所在。



圖 2-35：夜間光環境



圖 2-36：梅荷園公廁變酒吧

F. 日月潭花火音樂嘉年華系列活動—在旅行的路上，遇見秋夜的幸福與感動

日月潭的秋色最美，每年 10 月(相對上為日月潭旅遊淡季)辦理的「日月潭花火音樂嘉年華」，以「文化結合觀光—藝文為主，花火為輔」為活動主軸，結合台灣大哥大股份有限公司、日月潭纜車及文武廟等民間資源共同辦理，不僅增添活動多元性，亦落實政府擴大民間企業參與公共活動之政策，場場皆精心規劃不同的表演主題與演出方式，**將室內大型藝術表演活動，以創新的方式，真實的在日月潭畔演出，讓遊客在初秋的夜晚，遇見日月潭的幸福與感動。**浪漫唯美的山水伴以醉人的音符，黑夜中，發亮的舞臺有如魔法師般，讓參與其中的旅客沉澱不安的靈魂，有如進行一場心靈的充電之旅。



圖 2-37: 花火音樂嘉年華

G. 潭美水優—永固日月潭山水之本

100 年度為維護日月潭的美景與水質，掃除破壞景觀與環境的違法船屋，並興建營運維護水質的污水處理廠：

- (a) **掃除船屋**：日月潭船屋違法擅自擴充規模、建造下水與經營餐飲住宿行為，影響潭面景觀、環境及遊客安全甚鉅。為維護潭面景觀，我們持續向主管單位反應此問題，終於 99 年整合各單位成立船屋處理小組，自 100 年度 4 月起全面執行清理作業，還給日月潭乾淨的湖面。
- (b) **興建及營運污水處理廠**：日月潭潭水清新潔淨是讓遊客記憶深刻的第一印象，然近年來由於遊憩人口快速成長，商圈周邊百餘家餐旅業林立，民生廢污水量與日俱增並直接排入潭水，致使湖體水質污染日益嚴重，**我們雖非衛生下水道主管及專業機關，然勉力擔負建設及營運污水處理廠之重任**。水社污水廠與日月污水廠分別於 98 及 99 年陸續竣工啟用，100 年操作已漸趨熟練。

(2) 活血帖：營造低碳旅遊環境，打通旅遊脈絡

在國道 6 號通車後，日月潭交通更為便利，1 日旅遊圈更形擴大，更多的自用車輛的進入，造成更多交通擁塞與碳排放的環境負荷，對日月潭的旅遊品質形成負面的影響，所以，我們進一步創新思考打通交通脈絡的大眾運

輸旅運服務，引導降低自用車使用，可以讓日月潭更清新寧靜，同時也為來自國外的自由行或背包客提供無所不至的便利旅運服務；另一方面，遊客對旅遊資訊的需求是無時無地，且包羅萬象，所以結合在地產業提供更長時間更多地點無所不在的旅遊資訊服務，及旅遊活動+食宿產業優惠一把抓的旅遊護照，讓遊客及業者更加貼心、感受通體血脈舒暢。

A. 創建大日月潭「外快內慢」的水陸空旅遊網，打通交通任督二脈：

(a) 台灣好行-日月潭線（聯外快線）：

在 98 年 3 月國道六號通車之際，我們即主動為原行駛台 14 線台中至日月潭或埔里的南投、國光、仁友及豐榮等 4 家客運業者，**由我們親自向公路總局提出專案簡報**變更路線行駛國道六號並獲通過，此舉不只为客運業者節省大幅的燃油與車輛損耗成本，也為搭乘遊客節省了半個小時的旅行時間。並奠定了 99 年觀光局開始推辦「臺灣好行」時，我們領先各風景區辦理「臺中-高鐵臺中站-日月潭」直達車，利用大眾運輸快速的將在臺中的國內外遊客，接送抵（離）日月潭，本線提供日月潭（吸引點）與臺中（集散點）間最快速之大眾運輸交通，猶如打通心臟至四肢暢通快速輸血的主動脈絡，提高遊客利用大眾運輸至日月潭旅遊之意願。



圖 2-38：台灣好行快捷車

(b) 大日月潭區內大眾運輸好行網（區內慢遊線）：

- 本區內路網提供遊客進入日月潭後，利用大眾運輸至日月潭區及附近各景點樂活慢遊，猶如微血管般充分周流，加上巴士外觀均特色彩繪，初次搭乘者也能輕鬆辨識搭乘，讓遊客能舒適、自在、無負擔且低碳節能的慢遊各景點：



- 「日月潭環湖公車」：96 年起建置，路線串連日月潭環潭區各重要景點。
- 「日月潭-水里-車埕接駁巴士」：100 年通車，連結日月潭及木業與鐵道重鎮-車埕，遊客可自車埕站繼續轉搭臺鐵「集集支線」遊賞沿線。



圖 2-39：彩繪公車

- 「日月潭-東埔」及「日月潭-阿里山」路線：100年通車，將日月潭遊客延伸至東埔溫泉區及阿里山旅遊。
- 「日月潭-溪頭」路線：將日月潭遊客延伸至溪頭旅遊。
- (c) 日月潭纜車（空中慢遊線）：「民間自行規劃參與興建暨營運 B00 案」為促參案中的成功案例之一，讓日月潭及九族文化村的交通無縫接軌，遊客可輕鬆享受日月潭至九族文化村樂活旅程，也讓日月潭進入 3D 立體遊程時代的重要里程碑，促使遊程多元化，更落實環保慢遊旅遊概念，提升遊憩旅運服務品質，遊客從空中看日月潭，享受不同角度的視野與樂趣，活絡遊客的感官血脈。
- (d) 交通船（水上慢遊線）：讓遊客搭船遊湖的選擇更多元，且與日月潭的其他運輸無縫接軌，遊客自由選擇搭船至伊達邵後坐巴士回水社，或騎自行車至伊達邵後坐船回水社，或...，多樣化且綠能的旅運方式，更增加國內外遊客旅行日月潭的樂趣，提供恣意活潑的遊程。



圖 2-40：交通船



圖 2-41：大日月潭好行網

B. **創行**日月潭好行套票，輕鬆旅遊「一券見效」：

- 為讓遊客省去四處購票的麻煩，以一券在手便利遊玩的方式慢遊日月潭，**我們創國內風景區之先，首創組合日月潭水路空多種旅遊運具及好行車票，陸續推出 6 套超值優惠的好行套票**（中英文版），透過套票多樣化的組合方式，讓國內外遊客可自由選配行程與旅遊方式，除了享受最優惠的價格玩透透外，更可引導遊客深度體驗在地景點，讓希望輕鬆又省錢方式暢遊日月潭的遊客，就靠這「一券見效」：



圖 2-42: 六大好行套票

種類	內容
330元套票	纜車票（NT250）、交通船單趟（NT100）、環湖公車1日券（NT80）、自行車及電動車租車優惠（價值NT200），總值663元，約5折。
660元套票	臺中V日月潭來回車票（NT478）+299套票，總值1,141元，約58折。
990元套票	九族文化村門票（NT780）+599套票，總值1,671元，約59折。
300元套票 (車埕)	日月潭V車埕接駁車一日券（NT100）+蛇窯門票（NT150）、林班道木工體驗券（NT150）+車埕真梅館9折優惠券+車埕酒莊9折優惠券，原價400元。
600元套票 (日月全行)	臺中V日月潭（單程票NT239）+臺中V車埕集集線火車票（單程票NT113）+日月潭V車埕一日券（NT100）+299套票，原價1,023元，約58折。
616元套票 日月潭-阿里山3日交通票	台中V日月潭（單程票NT239）+日月潭V阿里山(單程票NT307)+阿里山V嘉義高鐵站(單程票NT255)+免費轉乘「日月潭V東埔」或「水里V東埔」線公車+信義鄉農會9折購物優惠+阿里山國家森林遊樂區入園票7.5折優惠券+東埔溫泉消費優惠，原價972元（約63折）

- 便利商店自助機臺購買日月潭交通及旅遊套票：**創國內套票之先**，於全臺 7-ELEVEN ibon 便利生活站，直接購買日月潭多種交通及旅遊套票，更便利遊客至日月潭旅遊。

C. **創設**大日月潭第四層旅遊服務網，讓貼心的旅遊服務隨處「一點通」

- 遊客的旅遊服務需求可能隨時隨地發生，而公設的旅遊服務站（遊客中心等）卻有服務時間與特定地點的限制，**為使旅遊資訊服務更深入遊客遊程中，讓旅遊服務更加普及與方便，我們創風景區之先，於轄區內遊**

客遊程中可能接觸之店家或地點（如飯店民宿、餐廳、特產店及警察局等），**協調業者或相關單位設置第四層旅遊資訊站**，由我們定期提供文宣摺頁、活動公告及海報，以服務到訪之遊客，目前轄區已有 73 家業者加入成為旅遊資訊站，**讓遊旅服務站點遍佈旅遊區隨處可得**，猶如全身密佈的經脈穴位一點通。

表 2-36: 第四層旅遊資訊站各類業者統計表

類別	數量 (家)
飯店業	13
民宿業	21
農特產	10
手工藝 (陶、木工等)	11
餐廳	7
轄區景點	5
其他 (含遊樂區及其他機關)	6
總計	73



圖 2-43: 店家旅遊資訊

D. 率先運用行動通訊服務，旅遊資訊診斷零時差

日月潭停車空間有限，每逢重大節慶活動均湧入大量車潮，交通疏運任務繁重，率先運用行動電話定位原理，結合中華電信推出「行動簡訊服務」，鎖定即將進入或離開日月潭地區之非特定民眾，**主動提供**日月潭交通狀況與停車引導簡訊，讓遊客**在遠端立即獲得零時差的診斷訊息**。



圖 2-44: 行動簡訊服務

E. 編印「日月潭 easy go 旅遊護照」，為遊客配製全方位旅遊藥方

「日月潭 easy go 旅遊護照」（中文版及英日文版）是目前國內風景區發行**最持續、最好康、最好玩且發行量最大的旅遊護照**，迄今已發行超過 20 萬冊，內容包含各項經典行程、多元主題旅遊建議、精彩活動、餐宿產業資訊及優惠等，**為國內外遊客到日月潭必先索取隨身攜帶的「全方位旅遊藥方」**。**本藥方對於混亂的旅遊行程具有極大的療效，透過其景點介紹及行程建議，可從根本上改善遊客的旅遊品質，進而提供美好的旅遊經驗：**

- (a) 日月潭精緻景點大蒐集：日月潭 8 景、「十俊四秀」步道、自行車道等。
- (b) 遊程多元、精緻體驗：超過 20 條主題遊程選項。讓日月潭旅遊不再是走馬看花、不再只是搭船遊湖，而是「遊程多元化」、「體驗精緻化」。
- (c) 產業與優惠全都錄：整合大日月潭地區近百家的產業優惠訊息及潭區所有店家的索引資料，提升遊客消費意願，直接的促進店家觀光收益。
- (d) 感動超值服務，遊客回憶一百：護照內含「步道賞遊集章換贈品」、「寺廟祈福集章換贈品」、「日月潭紀念明信片」等超值活動，遊客可以賞景旅遊玩遊戲還可以拿贈品，讓遊客感動驚喜百分百。

(3) 醒腦帖：開啟智慧旅遊時代，感動隨時超值

日月潭近為國內外遊客喜愛旅遊之地，不能只習於傳統的旅遊服務模式，創推領先國內的「智慧化旅遊」創新服務，以「遊程未始，服務先行」概念，利用我們蒐整的旅遊與產業資料庫、密集的第四層旅遊資訊站及好行運輸路網及旅遊套票等資源，與經濟部工業技術研究院、運輸研究所、中華電信公司等進行跨界合作，結合雲端科技、資通訊技術及觀光產業資源，研發智慧旅遊超值應用系統，同時，配套天天皆有的創新超值活動，這一帖要讓遊客解放旅遊新思維，隨時聰明旅遊日月潭，還可以把好康帶回家。

A. 智慧旅遊服務—讓遊客獲得「即時」、「適地」且「專屬」的旅遊新服務

(a) 智慧化網站應用開發：為提供旅遊前、中需求，與運研所及中華電信合作，於日月潭網站以內嵌方式，開發新版即時動態應用服務：

■ 線上大眾運輸動態規劃：遊客可於網頁查詢遊程起點及迄點（日月潭某景點），系統將透過雲端資料庫，規劃以大眾運輸完成行程之多種替代方案及車資等資訊，供遊客選擇。



■ 路況即時影像：於網頁導入日月潭及周邊之影像監視器（CCTV），提供自行開車遊客旅遊前隨時線上查詢路況資訊，並參考修正行車路線或行程，減少堵車等情況所造成之成本。



■ 動態停車資訊：日月潭文武廟為國內外遊客常遊景點停車場試辦，運用車輛感應器、監視器等，於網頁提供大型遊覽車車位即時資訊。

- (b) **開發智慧手機隨行導覽服務**：第一版與民間公司合作無償開發 iPhone 智慧手機「日月潭個人化行動導覽」應用程式 app 於 98 年上架後廣受歡迎。第二版與運研所合作開發 Android 版「**愛上日月潭**」app 新春搶鮮上架，更多即時、適地的資訊服務，提供遊客更貼身且便利之旅遊資訊服務。



圖 2-45：智慧旅遊新服務

- (c) **建置「智慧型互動式旅遊資訊站 Kiosk」**：與工研院合作，於向山及水社遊客中心建置「**智慧型互動式旅遊資訊站 Kiosk**」各乙座，提供遊客在地自助查詢旅遊資訊的旅遊新樂趣。

- (d) **「環湖公車」車上自動語音導覽解說系統**：環湖巴士建置景點中英日語語音解說，藉由 GPS 定位，讓遊客於車上聽取沿途景點的語音解說服務，讓初次到訪的國內外遊客，輕鬆暢遊日月潭必訪景點。

- (e) **首推套票產品智慧卡化**：與工研院合作，試辦結合智慧卡、雲端科技、日月潭套票、產業優惠等，提供遊客憑智慧卡即可玩遍日月潭纜車、交通船、環湖公車，並享自行車、電動車租賃優惠及近百家業者優惠，智慧卡並可另外儲值搭乘公共運輸，以一卡享受多樣智慧旅遊服務。

- (f) **建置店家「微型服務站」**：與工研院合作，結合我們輔導之第四層旅遊資訊站，設置店家「**微型服務站**」，遊客至各店家消費獲得優惠及活動加值服務。



圖 2-46：微型服務站

B. 活動天天有，讓遊客服務加值，感動加倍

為國內風景區首推且為持續每天都可以參與的加值服務，活動內容趣味、深度與感性，還可以獲得限量紀念品，讓遊客感動加倍，幸福滿滿。

- (a) **步道尋章集拓活動**：於各步道神秘地點設置拓印章，並搭配本活動贈送特色紀念品，藉以吸引遊客深入巡禮各步道尋找章戳，過程中自然感受步道生態及優質的風景，因此也拉長遊客停



圖 2-47：集章活動

- 留潭區時間，帶動潭區商機的發展，現已超過 1 萬 9,089 人次參與。
- (b) 寺廟祈福集章活動：日月潭環潭區有包含龍鳳宮、耶穌堂、文武廟、玄奘寺及玄光寺等著名宗教景點，本活動規劃設計各神祇 Q 版形象、各代表幸運色及意義等趣味，文武廟「關公—紅色—財運」、「孔子—黑色—智慧」、玄光寺及玄奘寺「玄奘大師—黃色—福壽」、龍鳳宮「月下老人—綠色—姻緣」及耶穌堂「耶穌—白色—平安」，並依此製成章戳及 Q 版紀念品，引起遊客探索寺廟知性之樂趣，已超過 5,352 人次參與。
- (c) 愛分享明信片輸出公益活動：遊客可以帶著在日月潭拍好的數位相機記憶卡，至遊客中心輸出搭配日月潭特色圖樣的客製化明信片，並可捐贈 10 元給慈善團體，「把記憶帶回家分享、把愛心留下來」，還有貼心的代寄服務，活動廣獲好評，計已超過 3 萬 6,000 人次參與。
- (d) 臉書愛分享活動：遊客可將旅遊照片檔案上傳日月潭臉書分享，與世界各地朋友分享在日月潭的美好回憶，共計超過 4,500 人參與。



圖 2-48：明信片分享活動

2、服務措施延續性及標竿學習推動效益

(1) 固本帖：打造深度旅遊熱點，感受身心療癒

A. 創推日月潭特色遊學—以大自然為師，深讀日月潭

日月潭特色遊學圈聯盟自成立以來，不斷進行對話及創新其經營策略，除增加聯盟成員、不斷投入專業學習外，更辦理全國性之遊學教育論壇，及與其他單位進行遊學成果經驗分享，本案不停成長的過程如下：

(a) 擴大遊學圈聯盟成員，更新遊學課本教材

日月潭特色遊學圈於 100 年加入了各具特色的新成員，讓遊學課程內容更加多元與豐富，故於 100 年辦理遊學課本教材更新，並將改版成為繪本形式，以童言童語及大量插圖之方式，讓讀本變得更親近、更容易閱讀。

(b) 定期辦理遊學圈聯繫會議，整合遊學師資與資源

自 100 年度起，聯盟定期每兩個月辦理聯繫會報，創造對話空間並整合各單位師資及教學資源，以建立更完善之遊學課程操作機制。



(c) 成立日月潭特色遊學中心，建置資源運用機制

光明國小因裁併校造成空間閒置，我們將之整修並轉型成為日月潭特色遊學中心，不但延續其教育功能，避免公共財之資源閒置浪費外，更將社區文化、觀光資源及市場再利用的價值納入，創造更多元及寬廣的用途。

(d) 辦理遊學論壇及遊學師資專業研習，發展特色遊學課程

在遊學圈發展過程中，各校不斷安排專業進修課程，藉由專業對話，以及聘請專家學者到校諮詢，使得研習能夠充分發揮效能，同時讓教師在學校及遊學課程發展的過程中，能夠充分的展現自我能力，不斷發揮自我潛能，創造教育工作上的驕傲。



圖 2-49：日月潭遊學課程專業研習

(e) 遊學成果經驗分享—教育單位參訪

表 2-37: 各單位觀摩參訪紀錄		
日期	團體及參訪內容	人數
99年3月13日	313 日月潭特色遊學圈啟航活動【與會貴賓包含國家教育研究院陳伯璋主任、南投縣政府教育處處長及交通部觀光局謝副局長】	50
99年9月30日	頭社國小與臺北東門國小校際交流—日月潭特色遊學課程體驗	55
99年12月3-4日	教育部於日月潭【2010 理念學校論述與遊學教育實踐研討會】	120
100年4月21日	臺中市非學校型態道禾實驗教育機構參訪遊學中心	31
100年6月3日	南投縣 10 校創意畢業課程—「日月潭特色遊學」	120
100年6月17日	教育部本土語言指導員參訪遊學中心	50
100年6月24日	新北市新店區大豐國小參訪遊學中心	40
100年7月10日	蘭嶼達悟族學生遊學活動體驗	40
100年8月3日	南投縣輔導團環境教育小組參訪遊學中心	20
100年9月29日	南投縣政府國教輔導團社會領域參訪遊學中心	60
100年10月13-14日	直潭國小參訪遊學中心	220
100年12月21-23日	香港遊學團參訪遊學中心	150

遊學圈的推動及遊學中心的成立，讓傳統的教育方式結合「觀光遊憩」、「環境教育」及「地方特色」，創造另類的特色學校教育及產業商機的價值，故深受教育及觀光單位之重視：

- 臺北市文山區國中小校長、教育部本土教育輔導員及許多將遭裁併校之學校等，皆陸續至遊學中心參訪其活化成果。
- 國家教育研究院於 99 年 12 月 3-4 日，於日月潭辦理「2010 理念學校論述與遊學教育實踐」研討會，其中大會演講更以日月潭特色遊學為主題，進行交流討論。
- 受邀至教育部及觀光局專案簡報遊學成果經驗分享。
- 100 年榮獲交通部創新提案，榮獲「創意獎（管理類）」獎項。



圖 2-50：新北市文山區國中小校長參訪



圖 2-51：12 月 3-4 日遊學論壇



圖 2-52：100 年交通部創意獎

B. 向山遊客中心—日月潭身心療癒新景點

充滿藝術美學及工程特色的向山建築，在啟用前即已成為廣告及新人婚紗照拍攝的新寵兒，捷安特女性自行車的全球廣告及林志玲的產品廣告亦在向山搭景拍攝，另外每日平均可見超過5對新人拍攝婚紗照。

本建築自100年2月開幕至今已提供多所大專院校建築相關學系及本局所屬其他管理處參訪，如成大、實踐、東海、華梵大學等12所參觀學習，另高雄、臺中等建築師公會、營造廠商及機關團體公司計70家參訪；日本《新建築》及《GAJAPAN》2本雜誌派員來臺拍攝採訪，深入介紹有如藝術作品的向山建築。

有如一座藝術品的向山，加上創新的各展館，更吸引許多中外貴賓媒體參訪及拍攝，如馬總統英九、聖露西亞總督、日本廣島縣議長及大陸西湖風景區副局長參訪等，皆對向山之美與她的創新服務讚不絕口。

本遊客中心所提供的創新與旅遊服務獲得各方肯定，參加交通部觀光局100年度遊客中心旅遊資訊暨服務品質評比，於全國48個參賽遊客中心勇奪團體及個人獎雙料冠軍，諸多單位陸續來觀摩。

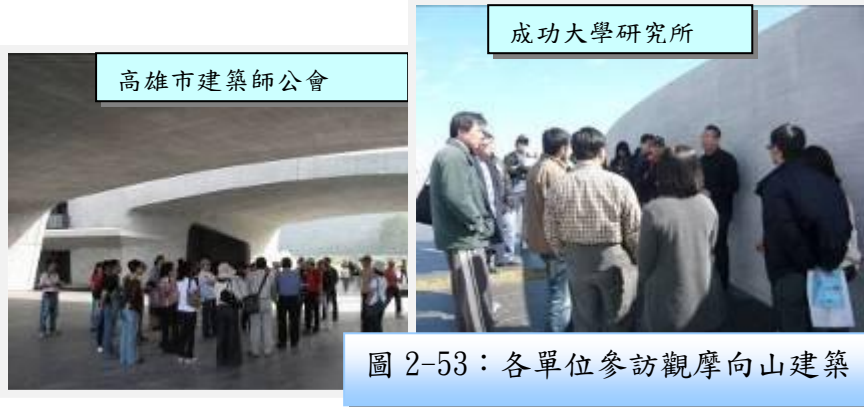


圖 2-53：各單位參訪觀摩向山建築



圖 2-54：服務雙料冠軍

C. 創設車埕鐵道文化園區—回歸往日時光，重新洗滌心靈

在我們與社區共同努力之下，車埕被環保媽媽票選為「全臺最乾淨社區」，馬英九總統、交通部長、天下雜誌總編輯及知名藝文人士參訪後莫不為這一片山中小城、最後的火車站深深驚艷著，也成為近來國內外遊客至日月潭周邊必遊之地。



圖 2-55：馬總統蒞臨車埕

D. 營造夜間光環境—沉浸夜太美的浪漫，忘卻煩憂

日月潭夜間環境促使遊客增長停留時間，此一作法吸引觀光局所屬許多管理處、南投縣政府及臺中市政府之參訪及觀摩。東海岸國家風景區管理處於轄區小野柳建置夜間光環境，讓暗黑的小野柳，營造浪漫光環境。

E. 日月潭花火音樂嘉年華系列活動—沉浸在夜太美的浪漫氛圍，忘卻煩憂

嘉年華高優質的活動內容，吸引各機關團體蒞臨觀摩，甚至以此模式辦理活動，觀光局北觀管理處即邀請管絃樂團辦理「聽海音樂節」活動。

(2) 活血帖：營造低碳旅遊環境，打通旅遊脈絡

A. 創建大日月潭「外快內慢」的水陸空旅遊網，打通交通任督二脈：

(a) 台灣好行-日月潭線（聯外快線）：

- 自 99 年開辦以來，每日 7 班的「臺中—日月潭直達車」，其快速無縫接駁的旅運服務，廣受國內外遊客好評。為因應遊客的高需求量及高承載人次，100 年起平日增為 9 班，假日增為 11 班，更快速疏運進出日月潭的大量遊客。



圖 2-56：好行觀摩活動

- 為了讓國內外遊客更便利購票，自 100 年 9 月起，更將通路擴展至 7-ELEVEN ibon 售票系統直接購買本車票。

- 本線成效卓越，除交通部部長多次視察外，交通部觀光局於 99 年 12 月 9 日，邀集交通部路政司、運研所、公路總局、臺鐵局及高鐵局等單位，辦理台灣好行景點接駁旅遊服務觀摩活動；另工



圖 2-57：交通部部長視察

研院、教育部等單位亦辦理多次觀摩考察。本路線獲得 100 年度臺灣好行景點接駁滿意度評比客運服務類第 1 名及推廣行銷類第 2 名之殊榮。

(b) 大日月潭區內大眾運輸好行網（區內慢遊線）：

- 「日月潭環湖公車」：99 年原為 45 分鐘 1 班，為因應高乘載的人次，100 年起改為平日每半小時 1 班，假日每 15 分鐘 1 班，假日總計高達 30 班次。為搭配在日月潭正夯的自行車旅行，特改造全國第一部可搭載自行車的觀光地



圖 2-58：自行車上環湖巴士

區公車，讓自行車旅行者可以輕鬆轉運。

- 「日月潭-水里-車埕接駁巴士」：99年每日往返4班次，為因應集集線復駛，自100年7月16日起，增為每日10往返班次，並開始販售1日無限搭乘券。
- (c) 日月潭纜車（空中慢遊線）：本纜車94年間曾獲民間參與公共建設金擘獎，現更為其他機關爭相參訪學習的案例，自99年元月開始營運至100年9月，相關組織團體，如臺北貓空纜車公司、雲林縣政府、臺北市政府及臺中市政府等，正式大型觀摩會超過5次，國內外貴賓團體參訪體驗次數極多未及估算。
- (d) 交通船（水上慢遊線）：國內外貴賓團體參訪之際必體驗本服務。

B. 創行日月潭好行套票，輕鬆旅遊「一券見效」：

- 本套票受到國內外遊客及媒體的讚賞與肯定，成為我國最長銷熱賣的套票，也讓我們思考更多元的套票組合方式，以服務廣大的國內外旅客。100年7月配合集集線復駛推出車埕好行（300元）套票及日月全行（600元）套票，讓遊客自由選配交通工具暢遊日月潭外，還可延伸遊客行程至集集、車埕等地，增加在地產業商機。
- 100年10月配合「日月潭-阿里山線」通車，發行616元「日月潭-阿里山」3日交通聯票，落實「車開到哪，套票就便利到哪」。
- 本套票直接銷售據點僅限中部地區，其服務效益有限，為增加購買便利度，遊客可電話購買，超過5張即免費宅配到府。
- 330、660及600元套票於7-ELEVEN ibon開賣，更提升日月潭好行套票的整體服務品質。
- 本措施於全臺各地皆引起觀摩學習熱潮，北觀、雲嘉南及大鵬灣管理處皆派員前來觀摩取經。100年6月交通部觀光局發文其他12個管理處及全國各縣市政府，以日月潭好行套票為例，要求各單位研擬發行套票；交通部長於諸多國際大型會議以日月潭套票作為交通與觀光結合之成功



圖 2-59：遊客購買套票



圖 2-60：觀光局國民旅遊組水陸空好行觀摩

案例。100年7月18日我們更應交通部觀光局邀請，向觀光局所屬管理處及各縣市政府，專案簡報本案並經驗分享。

C. 創設大日月潭第四層旅遊服務網，讓貼心的旅遊服務隨處「一點通」

本創新旅遊服務方式深獲遊客、在地業者及民眾好評，增加業者與遊客之互動，提高產業的效益及形象。而本案亦受到各界之矚目，今（100）年臺中市政府觀光旅遊局更參考我們結合地方產業業者作法，著手規劃建置第四層旅遊資訊站，以提供更便利及快捷的旅遊資訊服務。

D. 率先運用行動通訊服務，旅遊資訊診斷零時差

本「資訊零時差」的服務，引起公路單位之重視，如蘇花公路等道路養護單位更參考本服務提供其公路路況簡訊服務。

E. 編印「日月潭 easy go 旅遊護照」，為遊客配製全方位旅遊藥方

每年皆重新改版設計本護照，產業資訊與優惠亦是年年更新，並建置完整之配送地點清單，定期配送至機場及各旅服中心供遊客索取，全效改善遊客規劃日月潭旅遊的問題。

99年南投縣政府參考本護照規格重新規劃南投縣旅遊護照；另100年度臺中市政府亦參考本旅遊護照發行臺中市觀光護照。

(3) 醒腦帖：開啟智慧旅遊時代，感動隨時加值

A. 智慧旅遊服務—讓遊客獲得「即時」、「適地」且「專屬」的旅遊新服務

99年9月4日交通部長與優秀青年至日月潭辦理「一日首長見習體驗計畫」體驗活動，之後，交通部運輸研究所等於100年辦理以日月潭為智慧運輸系統導入示範地區之研究與實證規劃，並與中華電信、鼎漢顧問公司等多次來訪，與我們研商發展經驗與建議，以作為研發之參考。



圖 2-61：部長考察智慧旅遊行程

B. 活動天天有，讓遊客服務加值，感動加倍

為讓遊客深度慢遊體驗為目的，藉由設計集章換贈品的活動模式，引導遊客參與的服務加值活動，設計立意良好有效，故成為觀光局各管理處及地

方政府觀摩辦理經常性活動之參考，台中市旅遊護照、阿里山步道、新社花海、埔里鎮單車樂遊及各相關活動，皆見集章換贈品之活動模式，增加遊客旅遊附加價值。

3、服務措施執行方法效能性

(1) 固本帖：打造深度旅遊熱點，感受身心療癒

A. 日月潭特色遊學效益—觀光紮根、商機共享、環境永續

為擴大日月潭特色遊學圈的效益，在得知光明國小將遭裁併校時，即積極與南投縣政府及魚池鄉公所接洽移撥事宜。以 800 萬有償撥用光明國小後，旋即進行室內及戶外的裝修工程，將之轉型作為日月潭遊學之基地—日月潭特色遊學中心，並於 7 月 5 日正式開學！

遊學中心初期投資成本約為新臺幣 3,800 萬元（含有償撥用及整修費用）。本案出租費用現階段為年租金 72 萬元，透過委外出租經營，除可增加國庫收入外，更能帶入民間企業之活力與創造力，共同創造日月潭遊學圈之新亮點，遊學中心自 100 年 7 月 5 日至 12 月 31 日計接待團體 65 團，接待人數為 2,542 人。

本案因創新結合「觀光遊憩」、「環境教育」及「地方特色」等元素，創造另類的特色學校教育及產業商機的價值，並成功打造日月潭成為戶外教學與自然教育的優質環境，其效益分述如下：

- **閒置空間再利用，創造市場新價值**：本案光明國小遭裁併校後，原教育功能即退場，但我們創新的遊學理念，創造閒置空間之寬廣用途及市場新價值，延續原有的教育生命力，更避免學校公共財之資源閒置浪費。
- **觀光紮根，深讀日月潭**：透過「走讀日月潭」的遊學活動，讓小朋友從小就認識日月潭，不僅從旅遊觀點，亦從教育觀點來重新認識日月潭，讓大朋友及小朋友「寓教於樂」，進而珍惜家鄉資源環境。
- **結合地方特色產業，商機共享**：遊學活動結合當地觀光產業與教育事業，發展多元且另類的旅遊方式，如紙藝之旅、製茶體驗等特色遊程，吸引學校學生及家長來訪，增加當地觀光經濟產值，促進遊客、地方及經營者三贏局面，創造最佳的觀光價值與效益。

B. 向山遊客中心—日月潭身心療癒新景點

向山中心建築本體約新臺幣 4 億元，為百年保存之地標地景建築，本遊客中心自 100 年 2 月啟用以來，平常日每日遊客超過 600 人次，假日約 2,000~3,000 人次到訪，遊客於此獲得之旅遊效益將不斷增加。

- **產業館**：本館提供遊客一覽日月潭的特色產品及伴手禮之窗口，總計 30 餘家 7 大類之特色商品，業者訊息亦一併提供，遊客可直接洽購或至現場選購，增加業者商機。
- **藝廊**：本藝廊與各種不同領域之創作藝術單位合作展出，減少購置藝術品展示及佈展等成本，且為國內精品與藝術提供了一個在國際景點展示的窗口，也為遊客的旅遊過程中加入了不同的元素與體驗，本藝廊所創造的無形價值難以估量。
- **咖啡館**：以委外出租方式獲得租金收入，咖啡館經營者認養場地與廁所清潔，減少清潔與維護成本；遊客以平民化的消費價格，坐享無價的向山湖畔風光更是讚不絕口。

C. 創設車埕鐵道文化園區

本案辦理廢舊車體及軌道整修共花費 748 萬元，舊鐵路宿舍及鐵道廣場整建約 4,000 萬元，100 年計約 100 萬參觀人次平均每人 47 元成本，本園區除提供遊客及鐵道迷體驗無價之鐵道懷舊旅遊外，對於妥善保留鐵道文物與知識，亦貢獻甚大。

D. 營造夜間光環境

水社碼頭在燈光、水舞及音樂三者律動襯托下，成功營造出夜間新景點，隨著碼頭潭面延綿岸邊水影互相輝映，因此增加水社地區夜間賞遊新去處，增進遊客留宿日月潭的意願，實質創造觀光營收。

E. 日月潭花火音樂嘉年華系列活動

創新結合國際化的音樂會搭配璀璨的煙火，長達一個半月的演出時間，每場人數屢創新高，超過 9 萬人次以上。除帶給遊客心靈上的饗宴之外，更帶給在地產業約新台幣 1 億元的經濟效益。

F. 潭美水優—永固日月潭山水之本

- (a) **掃除船屋**：自 96 年起辦理每季船屋衛星定位清查，迄今共 19 次。100 年配合地檢署、縣政府、台電等單位執行船屋檢查作業 80 次。100 年執

行拖吊清除 43 處船屋，經費約 120 萬元，由台電、南投縣政府及我們各分攤 40 萬元。**經費不高，卻可以讓「無價」的日月潭美景得以維持。**

- (a) **興建營運污水處理廠**：2 座污水處理廠及管線興建約 2 億 9000 萬，3 年操作維護費 4,500 萬，花費雖大，然現在 9 成接管率，每日處理 427 戶 730 噸污水，放流水水質均已符合且遠低於環保署公告的放流水標準，藉由污水下水道系統處理後降低民生污水對環境與水體之污染，達到改善公共衛生、環境品質及水資源教育學習之目的，對於控制日月潭地區居民及遊客排放的廢污水水質，效益卓著。

(2) 活血帖：營造低碳旅遊環境，打通旅遊脈絡

A. **創建**大日月潭「外快內慢」的水陸空旅遊網：

(a) 台灣好行-日月潭線（聯外快線）：

台灣好行日月潭線自 99 年 3 月 29 日開辦以來，便利且優質的旅運服務廣受遊客好評，自臺中至日月潭直達車單趟僅需 70 分鐘，99 年 3-12 月台灣好行搭乘共計 4 萬 1,792 人次；100 年搭乘人數為 9 萬 7,729 人次，**本服務提供遊客另一種快速、經濟且便利的旅遊方式，更為自然環境產生了低碳的正面影響。**

(b) 大日月潭區內大眾運輸好行網（區內慢遊線）：

日月潭環湖公車自 96 年開辦以來，其隨招隨停且一日券 80 元的便利服務，深受國內外遊客喜愛，99 年搭乘人數計 8 萬 5,054 人，100 年搭乘人數總計 15 萬 6,523 人，**大幅減輕遊客原本需利用自用車環湖旅遊所造成更嚴重交通壅塞之負面衝擊，另外也為自然環境大幅降低碳排放、空氣污染與噪音等負面影響。**

(c) 日月潭纜車（空中慢遊線）：

本系統係依據促進民間參與公共建設法辦理，政府部門投入資源主要為行政協助及公有土地之投資利用等，然而，本案所創造之經濟效益，於纜車 99 年營運首年度遊客量達 300 萬人次，如以每 24 位觀光客可創造 1 個就業機會計算，相當於創造 12.5 萬個就業機會，再以平均每位遊客消費金額新臺幣 1,660 元推估，**相當於提昇地方觀光產值約新臺幣 49 億 8 千萬元，再加上後續年度的收益，總投資報酬實遠大於政府部門所投入之成本。**

B. 創行日月潭好行套票，輕鬆旅遊「一券見效」：

台灣好行套票自 99 年 5 月份開賣以來，長銷熱賣且引起廣大迴響，99-100 年度 6 種套票共計售出超過 12 萬套，**每張套票平均為遊客最少省下 300 元**，就使用之**遊客而言，立即節省了計新臺幣 3,600 萬元的旅遊經費**，就套票之相關**業者而言，創造近新臺幣 5,000 萬元的直接收益**，若加上每位遊客住宿及餐飲等延伸消費估約 1,000 元，即可**創造約 1 億 2,000 萬元的周邊觀光產值**，套票之便利與經濟性，創造了遊客與業者雙贏局面，同時讓旅遊更低碳且更具趣味。

C. 創設大日月潭第四層旅遊服務網，讓貼心的旅遊服務隨處「一點通」

目前加入日月潭第四層旅遊資訊站之業者共計 73 家，藉由本服務措施的推動可讓遊客、業者與我們獲得以下效益：

- **提供遊客服務的時間延長、服務地點更多**：許多業者的營業時間甚長，甚至可以提供遊客 24 小時不間斷的服務；加上地點密集，遊客幾乎可隨處隨時取得旅遊資訊，免去一定得於上班時間至遊客中心取得文宣品之不便，遊客反應熱烈滿意且對此服務甚感驚奇。
- **提高業者與遊客互動與商機**：加入之業者僅需提供營業處所一隅，張貼日月潭第四層旅遊資訊站形象貼紙、放置桌上型文宣品架及看板架，並於遊客索取文宣品時展現熱情服務，業者小小的付出，即可提升業者友善旅遊服務形象，進而創造商機，此服務深得業者讚許。
- **增加我們的實體服務通路並降低服務成本**：執行本服務，僅需增加製作桌上型文宣品架及看板架等物品，並定期提供摺頁、海報及公告等文宣，所需成本甚低，完全不需增加場地租金、購置設備與人事成本，旅遊服務得以延伸擴張，提升遊客滿意度，且每個站點亦成為我們活動及服務措施的延伸宣傳通路，與業者共同合作宣傳行銷日月潭，一舉數得。

D. 率先運用行動通訊服務，旅遊資訊診斷零時差

本服務行動簡訊每通需 2.8 元，每年約採購 10 萬通左右，用於元旦、春節、端午、中秋節等連續假期，或是 10 月份之花火嘉年華活動。成功引導遊客配合「2 線道禁止停車、4 線道路邊停車，轉乘接駁車」之管制措施，常見遊客於距離日月潭 2 公里處即配合簡訊引導停車，轉乘接駁車進入核心地區，降低停車壓力，並有效提升服務品質，遊客對此服務滿意度甚高。

E. 編印「日月潭 easy go 旅遊護照」，為遊客配製全方位旅遊藥方

本護照雖為文宣品類型，然其內容豐富，除詳細的旅遊資訊外，附帶加值活動及產業資訊與優惠，成為我們與業者向遊客宣傳之最佳管道：

- **成本低廉**：本護照中文版及英日文版經由招標設計印刷，每冊 80 頁成本平均不超過 10 元。
- **遊客資訊充分減少詢問需求**：護照內容充分廣泛，實為遊玩日月潭之詳細工具書，減少遊客諮詢景點資訊及遊程建議等相關問題之需求，服務人力及時間可做其他更有效的運用。
- **內容豐富，具保存價值**：護照具重複使用價值，其所附活動紀念集章之設計，更令護照具有保存及紀念價值，相較於摺頁的高丟棄率，護照相對而言丟棄率低，更減少資源浪費。
- **提供地區業者之資訊及優惠，遊客及業者皆滿意**：合格具品質的餐飲、住宿及特產業者於護照中一覽無遺，遊客減少詢問及遇上消費糾紛之機會，業者亦增加其商機。

(3) 醒腦帖：開啟智慧旅遊時代，感動隨時加值

A. 智慧旅遊服務—讓遊客獲得「即時」、「適地」且「專屬」的旅遊新服務

智慧旅遊服務之概念與應用，係將雲端及資通訊等科技結合於觀光領域應用，在我國尚屬創新發展階段，以日月潭創先試行，於試辦有具體成效後，將陸續推展與複製至各風景區與地方。

系統概念雖先自我們發想，後續經運研所及工研院辦理更廣泛精細之研發，將更為具有發展性且減低我們自行開發之成本與失敗機率，我們扮演角色係將在地經營有成之相關資源，如景點及業者資料庫、旅遊加值服務、好行及套票服務等資源，並參予研商智慧系統發展架構與概念、提供在地經驗與建議，全力協助運研所及工研院等單位之研發工作。

此跨領域之合作開發模式，讓各單位各自發揮所長，減少資源開發重疊浪費之可能，並可獲致更符合目標期望之研發成果。

B. 活動天天有，讓遊客服務加值，感動加倍

步道尋章集拓、寺廟祈福集章、臉書愛分享及明信片愛分享等 4 項天天舉辦之活動，其所贈送的特色紀念品，最貴的步道頭巾每件不超過 30 元，

我們的花費少少，卻帶給遊客極大的滿足感和驚喜，也帶領遊客深入體驗無價的日月潭美景與人文；而「明信片愛分享活動」遊客輸出明信片1張及捐出10元作為慈善用，自辦理以來，總計捐助24萬3,516元予慈善機構（捐助對象包含世界展望會、紅十字會及良顯堂基金會等），**本活動讓遊客帶走無價感動的旅遊回憶，同時把小小的捐助愛心留下給需要幫助的人，旅遊又做公益，歡心與愛心無限大。**

4、組織內部創新機制

我們每個月最少會舉辦2次處務會報，各主管都必須參與，每次會報由各課室輪流主辦，且需全課室人員與會，主辦課室除了於會前需彙整各課室業務並於會中提報外，另需先於課室內部腦力激盪，於會議中提出對本處業務意見與創新建議，並經與主管群腦力激盪研商後執行。

交通部舉辦創新提案獎機制，我們透過此機制激勵員工踴躍參加，100年度即榮獲交通部榮獲「創意獎（管理類）」獎項。

參、未來努力方向

一、與世界接軌、邁向國際化

透過重大建設與規劃案的相繼完成（向山行政中心、日月潭-九族纜車、日月潭污水處理廠、向山旅館區 BOT 案及車埕-向山纜車規劃案），領航大日月潭地區邁向國際級的品質水準。

二、發展為國際級渡假基地

促使達成國內外遊客可停留三天二夜之旅遊型態，發揮「日月潭-寧靜湖」之魅力，創造優美宜人之渡假意象，並朝湖畔據點向外擴展之空間模式發展，創造多樣化遊憩吸引力。

三、結合社區及產業共榮發展

加強推動社區文化、生活、經濟之傳承與延續，促進社區總體營造，提昇社區觀光產能，並加強與觀光產業之合作，帶動經濟發展。

四、資源永續保育利用

訂定湖域景觀管理規則，加強邵族意象的普遍展現，增進環潭水高差，景觀美化，做好完善水源保護、山林保護，並協調計畫區內相關主管單位加

強保育復育工作。推動湖畔步道串連及自行車專用道，提供環保節能之旅遊環境。

五、推廣無縫大眾運輸路網、擴大經濟效益

廣續推動便捷低碳無縫之大眾運輸旅運服務，辦理「臺中機場-臺中高鐵-日月潭快捷巴士」、「日月潭-阿里山」、「日月潭-溪頭」及「日月潭-清境」客運，以串聯及宣傳推廣日月潭周邊自然觀光景點，提供國內外遊客便捷的旅遊路網服務，並將日月潭的經濟效益擴大至週邊地區。

六、人文與科技資訊融合、推動智慧旅遊

整合日月潭風景區最新鄉土、人文、生態、景觀、交通、活動之變化與訊息，利用網際網路、資通訊科技與大眾媒體行銷推廣，提供遊客即時適地隨行的智慧旅遊資訊。

日月潭風景區各項資源，在「減量」、「環境優先」、「便利遊客」及「國際水準」四項原則下，以高山湖泊與邵族文化為兩大發展主軸，結合水、陸域活動，發展為水沙連大遊憩帶，將日月潭建構成為「安全、永續、美觀、富文化氣息之 21 世紀湖畔休閒度假區」。

展望未來，我們除發揮區位交通運輸動線便捷之優勢外，更戮力推動觀光產業發展，達成『優質旅遊的領航』、『友善環境的典範』、『觀光產業的標竿』、『永續資源的示範』的品質目標，使日月潭成為臺灣中部觀光發展的樞紐軸心，建構本旅遊線為中臺灣具國際水準的精華旅遊帶，帶動國內觀光產業之發展。

肆、附件

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 100 年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、交通部 96 年 9 月 27 日交秘字第 0960008987 號函頒「交通部提升服務品質實施計畫」。
- 二、交通部觀光局 100 年 3 月 15 日觀企字 1002000249 號函頒「交通部觀光局 100 年提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的觀光服務形象與聲譽。
- 二、促使觀光資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合相關單位服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象

本處各課室站及遊客中心。

肆、執行期程

自民國 100 年 1 月起至民國 100 年 12 月止，計 1 年。

伍、策略與方法

實施要項	具體作法	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效 (一) 考量民眾洽公之便理性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理水社碼頭無障礙設施工程、伊達邵碼頭及玄光碼頭公廁整建工程，及步道串聯及增設工程。 2. 辦理向山及伊達邵遊客中心新建工程。 3. 提供大日月潭地區業者文宣摺頁放置服務及旅遊雜誌參考服務。 4. 建置大日月潭地區第 4 層旅遊資訊站。 5. 擴充遊客中心旅遊資訊查詢及播放設備。 6. 結合德化派出所 24 小時值班優勢，成立伊達邵聯合服務中心，提供旅遊資訊。 	統一形象識別系統，以提升服務品質與效率
(二) 建立服務人員專業、親切之優質形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供遊客中心全年無休之旅遊諮詢服務及導覽解說服務。 	提供多元服務品質

實施要項	具體作法	預期效益
象，主動協助民眾及導引服務，並提供旅遊諮詢。	2. 招募外語、自然生態及文化等專長志工。 3. 建置與中部交通中心及周邊景點的友善無縫隙接駁服務。 4. 固定辦理服務人員接待禮儀及技巧訓練。 5. 春節連續假期行動簡訊，提供即時資訊。	及形象
(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。	1. 召開年度計畫說明會，宣導年度規劃、建設、行銷及管理施政措施，與地方政府機關及村長溝通聯繫。 2. 規劃執行活動及文宣品前召開地方說明及協調會，協請地方單位及業者配合。 3. 藉參與地方村里集會及地方產業協會會議時，宣傳活動及相關措施。 4. 主動參與各類型公聽會、說明會、村里民大會等，拓展業務宣傳管道。	1. 讓民眾了解並支持觀光施政措施，即時提供旅遊資訊 2. 有效溝通並促進雙向交流。
(四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	1. 輔導街頭藝人常態性駐點表演。 2. 結合民間企業資源辦理各型活動，以增加活動效益及產業收益。 3. 運用解說志工宣導風景區環境教育理念。 4. 於規劃辦理各類活動時，結合民間業者優惠置入，以增加活動效益及產業收益。 5. 遊憩或服務設施出租及認養民間經營。 6. 推動地方環保志工之串聯辦理環境清潔。	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。
(五) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	1. 建置大日月潭地區無縫隙交通服務，環湖公車、埔里街車、日月潭-車埕接駁車等。 2. 建立本處網站產業聯盟資訊展示專頁及後端機制，提供地區產業宣傳行銷平台。 3. 提供各公私團體免費解說服務。 4. 結合地方資源設置旅遊資訊站，並主動定期提供各式文宣品。	推廣各項觀光作為，爭取民眾認同。

實施要項	具體作法	預期效益
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p> <p>(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強服務知能。</p> <p>(二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> <p>(三) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>1. 強化遊客中心單一窗口全功能遊客服務，並加強訓練服務知能。</p> <p>2. 假日門市服務通報機制作業。</p> <p>1. 提供線上申辦服務，包括：預約導覽解說申請、場地借用申請、街頭藝人表演申請、斜屋頂補助申請。</p> <p>2. 簡化地區業者及單位申請索取及放置文宣品表件及流程。</p> <p>3. 建立本處經營管理各項業務標準作業流程規範 (SOP)。</p> <p>提供網站線上申請服務之流程查詢功能。</p>	<p>提升服務品質與效率。</p> <p>提升行政效率與便民服務。</p> <p>提升行政效率，縮短民眾申辦時間</p>
<p>三、探察民意趨勢，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) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建</p>	<p>1. 網站民眾意見信箱專人回應，並提供回應後滿意度反映機制。</p> <p>2. 遊客中心受理民眾意見反映，即時處理。</p> <p>3. 網站設置討論區，提供網友自由發言空間，並及時回覆。</p> <p>1. 民眾反映意見專人處理並即時回復</p> <p>2. 民眾意見反映管道：網站討論區、網站民</p>	<p>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> <p>建置多元</p>

實施要項	具體作法	預期效益
<p>言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>(四) 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>(五) 定期辦理遊客滿意度調查，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>	<p>眾意見信箱、遊客中心。</p> <p>建立中央及地方媒體名單及電子郵件通訊錄，隨時發布相關訊息。</p> <p>網站建立遊客常見「常見問題集」(FAQ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用遊客中心定期辦理遊客滿意度調查及統計分析。 2. 辦理志工帶團服務滿意度問卷調查。 3. 辦理網路舉辦活動滿意度調查及統計分析 4. 辦理網路人員服務態度滿意度調查及統計分析 5. 辦理網路服務設施滿意度調查及統計分析 	<p>的民眾建言管道，方便民眾提供建言，改進施政缺失。</p> <p>提供民眾正確資訊，了解政府施政作為。</p> <p>建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。</p> <p>改進服務缺失，提升服務品質。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p> <p>(一) 主動規劃公開機關</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處各項行政措施、活動及公告事項，均同步發布新聞稿，及登錄於網站快訊。 	<p>提供便民、利</p>

實施要項	具體作法	預期效益
<p>基本資料、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>	<p>2. 指定專人隨時檢查網站內容。 3. 建置地區觀光產業及訂房資訊網站，並提供線上下載相關申請表件服務。 4. 提供民眾線上下載相關表件服務。 5. 於本處網站公布轄內遊憩設施及公共服務設施之開放（含修繕）情形。</p>	<p>民、網路不打烊之服務。</p>
<p>(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站（頁）資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<p>1. 本處網站資訊提供標示，配合 MyEGov 主題、施政與服務 3 種分類檢索。 2. 本處網站提供全文檢索功能，包含網站內容、線上圖書館等全文檢索功能。 3. 建置「網站導覽」，讓民眾更了解本處網站架構。</p>	<p>符合國際潮流，提供多樣性服務。</p>
<p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，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>1. 設置「網路問卷」，廣泛收集民眾意見。 2. 設置「意見信箱」，提供遊客投書。 3. 設置「討論區」，提供遊客發表旅遊心得。</p>	<p>提供多元溝通管道，各項施政符合民意。</p>
<p>(四) 賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊，提高線上申辦使用率。</p>	<p>1. 網站建置下列線上服務： • 預約導覽。 • 街頭藝人展演申請。 • 場地及設施借用申請。</p>	<p>提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務。</p>
<p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<p>1. 維護網站資訊之正確有效性：指定專人隨時檢查網站內容及超連結。 2. 適時發布快訊及新聞稿：本處各項行政措施、活動及公告事項，均同步發布新聞</p>	<p>政府資訊資源整合，提供便民、利</p>

實施要項	具體作法	預期效益
	<p>稿，及登錄於網站快訊。</p> <p>3. 利用氣象局天候資訊及公路局道路狀況，提供遊客旅遊所需資訊，未來俟轄區車流量監控系統完成後，將建置相關資訊整合平台提供其他機構資源共享。</p>	<p>民之服務。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p> <p>(一) 創新整合，引進民間資源，利用資訊科技，展現臺灣多元旅遊資訊，擴大旅遊深度與品質，提供旅遊服務。</p> <p>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p> <p>(三) 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>(四) 鼓勵所屬單位勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服</p>	<p>1. 建置大日月潭「外快內慢」水陸空旅遊網，包含「台灣好行-日月潭線」、「日月潭環湖公車」、「日月潭-水里-車埕接駁巴士」、「日月潭-東埔」及「日月潭-阿里山」等聯外及區內接駁服務。</p> <p>2. 包裝交通相關票券組合推行旅遊套票。</p> <p>3. 以大日月潭地區觀念，結合旅運遊程、各類餐宿特產優惠等資訊，設計製作整合性旅遊護照。</p> <p>4. 於規劃辦理各類活動時，充分利用學校親善社團加入服務，並結合民間業者優惠置入，以增加活動效益及產業收益。</p> <p>5. 於埔里國光客運站設置埔里轉運及遊客服務中心、信義鄉農會及日月潭纜車站設置遊客中心、澀水社區設置旅遊資訊站，提升大日月潭地區無縫隙旅運及資訊服務。</p> <p>6. 辦理日月潭特色遊學，結合日月潭特色遊學行程提供參加者深度旅遊新選擇。</p> <p>7. 建置車埕鐵道文化園區，包含戶外鐵道文物展示區、鐵道市集、木業展示館及周邊景點，呈現完整的車埕懷舊旅遊路線。</p> <p>8. 打造水社、車埕光環境，營造夜間旅遊亮點。</p> <p>9. 結合產業及資通訊科技發展智慧旅遊，提</p>	<p>提升整體觀光服務品質。</p> <p>強化服務機制整合，提供創意加值服務。</p> <p>整合公、私部門服務資源，提供多元服務。</p> <p>促進機關服務內涵及資源活化，提供</p>

實施要項	具體作法	預期效益
務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。 (五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶。	供遊客更即時適地之旅遊服務。	全方位服務。 打造友善優質且集客之旅遊區帶

陸、執行步驟：

- 一、研擬計畫：於研訂計畫前辦理機關及企業參訪標竿學習活動，吸取各機關優良服務作法，並邀請相關專家學者至本處講習創新服務理念及座談作為本處落實服務品質執行計畫之參考依據。
- 二、成立專責單位：由本處各單位主管組成「為民服務工作推動小組」，並由秘書室研考人員擔任幕僚行政工作，每半年召開一次研商會議，檢討本處各項服務品質作為、提出改善作法並追蹤列管。

柒、績效評估

- 一、本處「為民服務工作推動小組」成員，年度內將不定期進行各課室及管理站、遊客中心考核，每半年至少 1 次，並提出考核報告及列管事項，於推動小組會議中檢討，並逐案追蹤列管至全部改善完成。
- 二、本處為民服務不定期考核結果及改善情形公佈於本處網站。
- 三、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。
- 四、100 年為民服務執行成果，將依規定於 100 年 9 月 30 日前提報工作成果報告書及電子檔；本處並將對執行本計畫成果，參與觀光局評審及獎懲，提報參加交通部評審。

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處
業務常見問答集－業務 Q&A(15 題版)

項次	Q (問題)	A (擬答)
1.	如何查詢貴處之招標案件呢？	請至政府電子採購網 http://web.pcc.gov.tw/ ，進入『廠商登入』（請先登錄為免付費會員）之政府採購公告系統—『依單位名稱快速查詢』，輸入「交通部觀光局日月潭國家風景區管理處」或代碼「3.15.8.10」，即可查詢本處採購公告資訊。或可至本處行政資訊網 http://www.sunmoonlake.gov.tw/info/ 查詢採購訊息。
2.	一般民眾如何向機關申請檔案調閱？	申請閱覽、抄錄或複製本處檔案、政府資訊或卷宗（以下簡稱檔卷）民眾應填具申請書敘明理由後，親自持送或以書面通訊方式向本處申請。
3.	請問如何申請特色建築獎勵補助？應該具備什麼資格要件？	1. 凡位於本處經營管理範圍內之私有建築物，並於 95 年 10 月 20 日後新建、增建、改建、或是修建者，均有資格。 2. 每年度本處會公告受理期限，並依獎勵要點各項辦理。
4.	該如何知道您們各項活動或交通管制訊息？	有關各項活動及交通管制訊息於確定後，皆會公告於本處網站，除加強活動文宣品發放宣導外，於在重要路段亦豎立管制公告，活動期間更透過警廣交通台不定時廣播通知民眾。
5.	如何搭乘大眾交通運輸系統至日月潭？	搭乘台鐵至台中火車站轉乘台灣好行直達日月潭（依路況不同，路程約一個半小時至兩個小時）；或搭乘高鐵到台中站亦可轉乘台灣好行公車至日月潭；另可選搭國光客運由台北西站出發直達日月潭。
6.	如何自行開車到日月潭？	由北-國道三號霧峰交流道轉國道六號往埔里，下愛蘭交流道經台 14 線轉台 21 線；或由南-民間交流道下經台 16 線下轉台 21 甲線。
7.	請問那裡有出租自行車？	您可以在水社遊客中心（水社村 163 號）的單車休閒站或向山遊客中心對面的向山租車站租賃自行車，騎乘向山或月潭自行車道是很好的選擇，入口在中興停車場或向山遊客中心側，沿著日月潭騎乘，很安全且景色非常優美。
8.	請問要如何遊覽日月潭？	除了搭乘環湖公車外，可以租自行車或電動摩托車暢遊各美麗景點或搭船遊湖一周；另日月潭週邊步道非常完善漂亮，有時間不防漫步潭邊。
9.	你們有提供行李寄放服務嗎？	於本處水社及向山遊客中心均有提供行李寄放服務，但是貴重物品請隨身攜帶，並且於寄放日當天下午 4 時 30 分前取

		回。
10.	我車子忘了關頭燈，現在車子無法發動，請問可以幫忙嗎？	本處水社或向山遊客中心均有提供電瓶充電器可借用。請問您的位置是??我們可以直接過去幫忙。
11.	你們有提供預約導覽或簡報欣賞服務嗎？	您可以到本處網站(http://www.sunmoonlake.gov.tw)「線上服務」提出線上申請(預約導覽需於 7 日前，簡報欣賞需於 3 日前)，後續我們會有專人與您連繫服務。
12.	我是 XX 業者，我可以向你們索取大量的解說摺頁給我的顧客嗎？	可以的。遊客中心可直接登記現場領取 50 份，若需要更多，請至本處向山行政中心現場填寫申請，我們會現場直接提供您所需要的數量並領回，也歡迎您把您的資訊提供至本處的遊客中心供遊客免費索取。
13.	請問 330 元、660 元、990 元、車埕好行、全行套票及日月潭至阿里山套票優惠內容為何？	<p>330 套票： 纜車來回票+單程船票+環湖巴士一日券+水社-向山單程車票+蕙蓀咖啡向山店一杯 8 折優惠+自行車及電動車租車 8 折優惠+向山美利達自行車租車買 2 小時送 1 小時及礦泉水 1 瓶。</p> <p>660 套票： 330 套票+台中至日月潭來回車票。</p> <p>990 套票： 660 套票+九族文化村門票。</p> <p>300 套票(車埕)： 日月潭往返車埕公車一日券+蛇窯門票+林班道木工體驗券+車埕真梅館 9 折優惠券+車埕酒莊 9 折優惠券。</p> <p>600 套票(日月全行)： 台中-日月潭單程車票+台中-車埕集集線單程火車票+日月潭往返車埕一日券+原 299 套票。</p> <p>616 三日聯票： 台中至日月潭單程票+日月潭至阿里山單程票+阿里山至嘉義高鐵站單程票+免費轉乘「日月潭-東埔」或「水里-東埔」線公車+信義鄉農會 9 折購物優惠+阿里山國家森林遊樂區入園票 7.5 折優惠券+東埔溫泉消費優惠。</p>
14.	請問向山遊客中心之設計特色是什麼？	<p>概念—與周邊自然環境相互調和之地形量體造型。</p> <p>特色—在室內與室外均能欣賞風景，和多目的廣場與屋頂展望台等，與其他外部空間結合、充實並具有回遊性效果設施，為豐富之新型態遊客中心。</p>
15.	我該如何得知街頭藝人表演訊息？	當街頭藝人向本處申請駐點表演獲核准後，本處會將表演訊息(表演人名、表演種類、時間、地點)公告於本處網站供民眾查詢。