

第九屆政府服務品質獎

第一線服務機關



交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

簡報大綱

- 服務特色介紹
- 服務關鍵策略
- 主要創新服務
- 參獎經驗分享



為民服務特色介紹

廣大的轄區範圍・多元的服務對象

- 北起花蓮溪口、南迄小野柳
東至海岸20公尺等深線
西達台十一線目視所及
第一條山稜線
另包括秀姑巒溪瑞穗以下
泛舟河段及綠島。
- 總面積41,483公頃
陸域25,799公頃
海域15,684公頃



開發建設
旅遊安全
民間投資
輔導管理

遊客

旅遊服務
活動推廣
環境營造
產業發展

業者

東部海岸
國家風景區
管理處

部落
居民

觀光規劃
永續發展
景觀維護
生態旅遊

環境

文化保存
多元發展
環境維護
資源保育



為民服務特色介紹

多樣的延伸服務・專屬的單一窗口

公私合作建立
綿密旅遊服務網



遊客
服務

遠距
服務

單一窗口
全功能

行政
服務

部落
服務



- ◆ 線上申請
- ◆ 網路表單下載
- ◆ 電子郵件
- ◆ 傳真、電話服務

延伸行政服務窗口
縮短民眾洽公距離



- 部落觀光環境建構
- 部落觀光產業輔導
- 部落發展議題





為民服務特色介紹

五心級服務設施 • 藝術感創意融入



環保節能
最用心

洽公環境
最大心

據點環境
最安心

無縫接駁 旅遊服務
最貼心 最溫心





為民服務特色介紹

參與式的規劃・消敵意作夥伴

石梯坪參與式規劃案



衝突抗爭



座談溝通



823地景藝術

攜手合作



都蘭道班房規劃設計

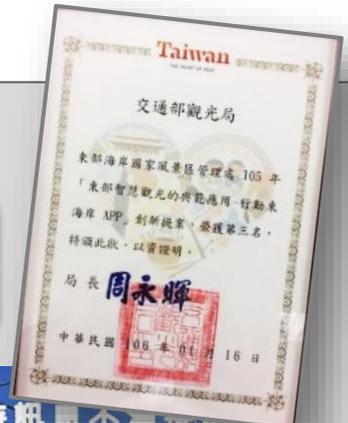
都蘭鼻觀光發展案



為民服務特色介紹

智慧觀光運用・產業結盟商機

榮獲交通部觀光局
105年創新提案第三名



紅利資訊

旅遊資訊



個人成就

藍芽
與AR功能



食宿玩樂資訊



打卡累積點數



深度影音導覽



最新消息藍芽推播



語音導覽



3D互動AR實境

關鍵服務策略



100年



106年



新東海岸
心動海岸
service on line · travel anytime

價值3「一、」的創意服務

驛站 藝術 記憶





服務關鍵策略-五兆級服務

觀光品牌塑造



部落

- 首創東海岸部落工作假期
- 公私協力・共推石梯坪823藝術節



藝術

- 太平洋美學・首創東海岸大地藝術節
- 以海為幕・首創月光海音樂會



運動

- 全台唯一・秀姑巒溪泛舟鐵人賽
- 跑者地方讚譽有加・長濱雙浪馬拉松
- 最台十一線自行車活動・勇闖東海岸



生態

- 海陸域生態基礎調查
- 保育行動與觀光商品結合
- 環境教育場域與地質公園認證

服務關鍵策略-五兆級服務

感動環境營造

友善環境建構

- 據點設施採用通用友善設計
- 建立全齡化、無障礙、性別友善、多元族群的友善環境



整體風貌打造

- 都蘭地區觀光永續發展規劃
- 東海岸觀光整體風貌與永續發展參與式規劃
- 植栽調查與示範區計畫





服務關鍵策略-五兆級服務

服務品質深造

完善綿密旅遊服務網

- 新太平洋一號店
- 創新走動式服務
- 遊客借問免拍謝
- 首創部落雜貨店



智慧旅遊·有 i 無礙

- 與產業、手遊結合的新功能
- 即時、互動、體驗的智慧型服務





服務關鍵策略-五兆級服務

創新價值再造



新組合

發掘獨特資源

社團活動

實地體驗

資源重新組合

讀書會

引進最新技術



Discovery 小組

需求重新評估





服務關鍵策略-五兆級服務

旅遊安全我來罩

- 持續同仁救護證照培訓
- 轄內業者救護及專業技能訓練
- AED操作及救護競賽

救護訓練 有證照

- 定期防災消防演練
- 空中急難救護演練
- 防災通報高司作業
- 緊急應變通報競賽

防災消防 勤演練

- 老舊建物耐震安全評估
- 消防設備、建築物安全定期檢查
- 15處遊憩據點均經安心場所認證
- 據點投保公共意外責任險

場所認證 保安心

活動安全 不馬虎

- 活動辦理訂有交通維持與救護計畫
- 依「大型群聚活動安全管理要點」辦理演練
- 與花蓮醫院合作設置泛舟活動緊急醫療站



主要創新服務-四大觀光品牌

越在地 越國際 --- 東海岸 品質內化的觀光品牌





主要創新服務-四大觀光品牌

部落觀光

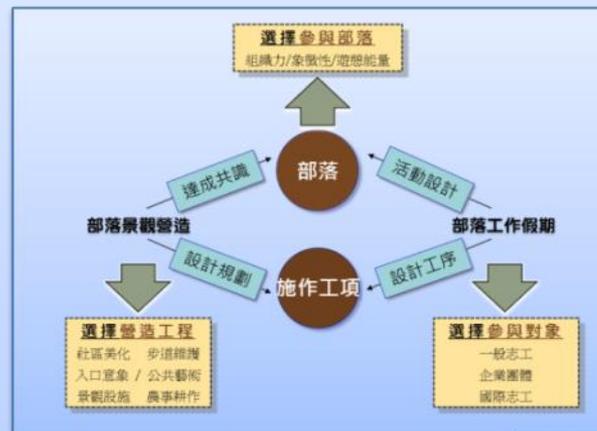


交通部暨所屬機關
104年創新提案

新型態雙贏旅遊-部落工作假期
獲創新獎-管理類甲等獎

首度引進遴選機制
培養部落自主規劃能力

國家地理雜誌贊助
3期3篇幅主題報導



參與香港旅展

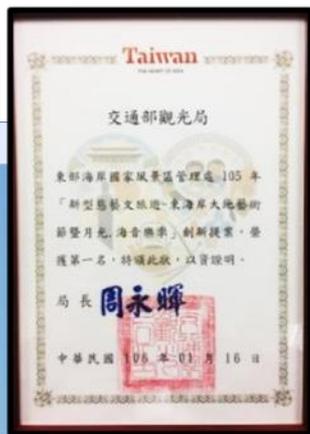
香港無極限近港幣300,000贊助推廣



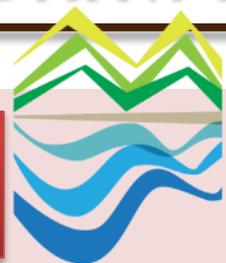


主要創新服務-四大觀光品牌

榮獲交通部觀光局
105年創新提案第一名



藝術觀光



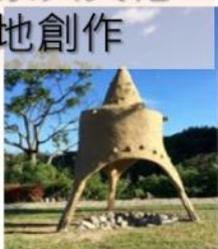
Taiwan East Coast Land Art Festival 2016

7/9-10/10

結合地景與文化的
的現地創作



首創以土地共管精神
與部落的合作





主要創新服務-四大觀光品牌

藝術觀光



月光市集
月光美食比賽

以地為席、以天為蓋、以海為幕、以月光為伴的音樂饗宴



「月光好行」
主題導覽專車





主要創新服務-四大觀光品牌

運動觀光



全台唯一泛舟鐵人三項競賽

挑戰賽 + 部落體驗 + 野餐比賽



秀姑巒溪
國際泛舟
鐵人三項

勇闖東海岸
自行車活動



長濱雙浪
金剛馬拉松

金樽國際
衝浪賽



雙浪獨特地景
創造產業結合賽事新型態

國際正式認證 WSL QS1500
等級巡迴賽事



主要創新服務-四大觀光品牌

生態觀光





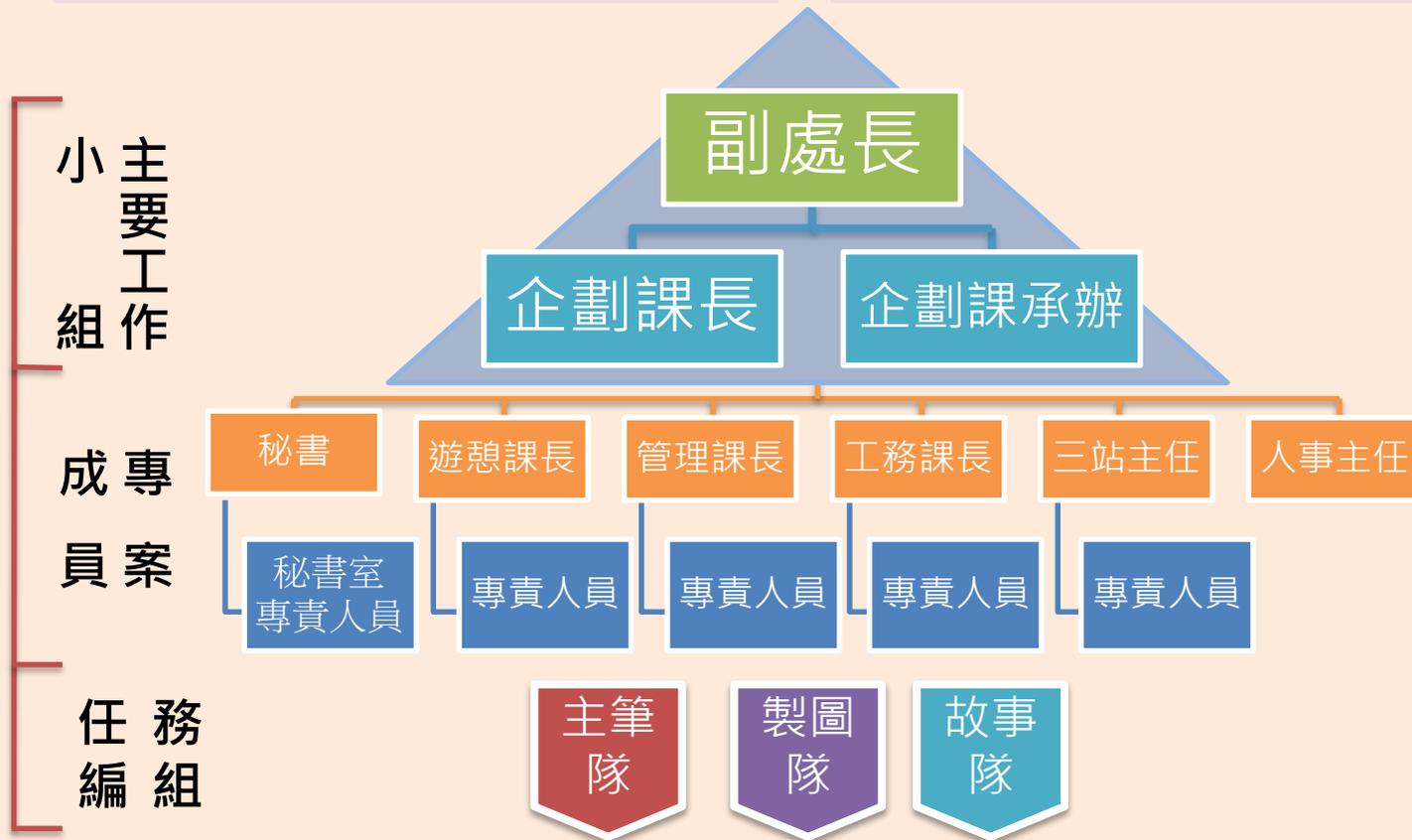
參獎經驗分享



編組分工全體動員

- 組成專案小組
- 定期召開工作會議或小組會議
- 依據評審項目各課室分工

- 訂出每項工作完成與檢視時間
- 依項目分工指派主筆同仁
- 保持同仁參與熱度





訂定服務願景與策略

- 執行單位要先想好腹案
- 以徵稿方式，提高同仁參與度
- 願景與策略具象化、標語化



願景標語化



具像化 LOGO

服務對象
定義清楚

策略標語化
可展現具體成果



書面作業經驗分享

圖像取代冗長敘述或表格

圖像化圖



表 2 各遊客中心貼心服務項目

各據點 服務項目	遊客中心							
	都歷	小野柳	綠島	三仙台	八仙洞	秀姑巒溪	花蓮	美卜蘭 (太平洋 一號店)
旅遊諮詢服務	○	○	○	○	○	○	○	○
代寄明信片	○	○	○	○	○	○	○	○
代訂旅館	○	○	○	○	○	○	○	○
代收傳真	○	○	○	○	○	○	○	○
代叫計程車	○	○	○	○	○	○	○	○
行程 i 幫手	○	○	○	○	○	○	○	○
廣播協會	○	○	○	○	○	○	○	○
寄放行李	○	○	○	○	○	○	○	○
防蚊液、酒精洗手液、簡易醫療	○	○	○	○	○	○	○	○
哺養乳室、嬰兒車借用	○	○	○	○	○	○	○	○
吹風機、輪椅、拐杖借用	○	○	○	○	○	○	○	○
飲水機	○	○	○	○	○	○	○	○
宣導資料、旅遊摺頁	○	○	○	○	○	○	○	○
文宣摺頁回收箱	○	○	○	○	○	○	○	○
老花眼鏡	○	○	○	○	○	○	○	○
個人衛生用品	○	○	○	○	○	○	○	○
手機充電服務	○	○	○	○	○	○	○	○
汽車充電服務	○	○	○	○	○	○	○	○
電腦網路、免費無線上網	○	○	○	○	○	○	○	○



書面作業經驗分享

量化與質化兼重

線上預約

- 夜訪小野柳
- 成功小鎮漁村風情之旅
- 都蘭慢慢走
- 東海岸淨灘活動

新增 專屬粉絲頁預約



主題線上活動

- 勇闖東海岸
- 長濱雙浪金剛馬拉松
- 秀姑巒溪泛舟鐵人三項
- 減碳愛綠島
- 部落工作假期

線上報名

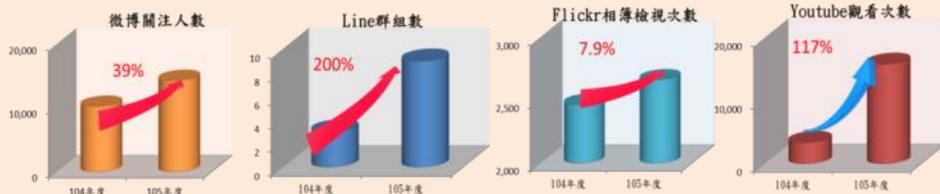


APP 加值服務

- 東海岸旅遊達人募集
- 自訂行程
- 大頭貼
- AR虛擬實境
- 藍芽導覽

作業系統	下載網址	下載次數及評等 (至105年12月31日止)
iOS	https://goo.gl/3WGP73	· 下載次數：17,171次 · 評等：4.1
Android	https://goo.gl/GWYNXE	· 下載次數：43,979次 · 評等：4.0

多元媒體維運情形



石梯坪參與式規劃案

在地部落居民於85年起，多次為了劃設原住民保留地不斷陳情抗議，我們基於維護海岸自然生態景觀及未來地方觀光整體發展而並未同意，但在雙方無法聚焦對談的情況下，衝突一次比一次劇烈。嗣後召開十餘場參與式規劃工作坊，與在地居民共同討論未來發展方向，在不斷對話的過程，雙方漸能互相理解並在信任的基礎上找出最適宜的發展計畫。105年即依據其規劃內容，逐步試辦藝術村建構與農事體驗等計畫。從一開始的衝突抗爭到後來的攜手合作，可說是施政行銷與溝通的極佳典範。



都蘭鼻整體觀光發展案

該基地原於87年依行政院政策啟動BOT開發計畫，卻因涉部落傳統領域爭議而暫停；續於100年在地方人士提案下再度啟動，卻遭部落發起「為Sra(土地)而跳」運動，堅決反對。而後這塊土地的發展，我們透過召開20餘場訪談及6場座談會，與部落充分溝通，在尊重其意願並取得共識後，以共有、共管、共享原則下，規劃出3階段執行計畫，並經召開部落會議確認，現依照該計畫與部落共同規劃進行中。此外，在此溝通、信任的基礎上，另續與部落合作進行都蘭藝文園區規劃、都蘭地區觀光永續發展評估、觀光整體風貌與永續發展參與式規劃、水往上流部落市集經營、都蘭道班房規劃及經營管理、部落工作假期及部落遊程推廣。



書面作業經驗分享

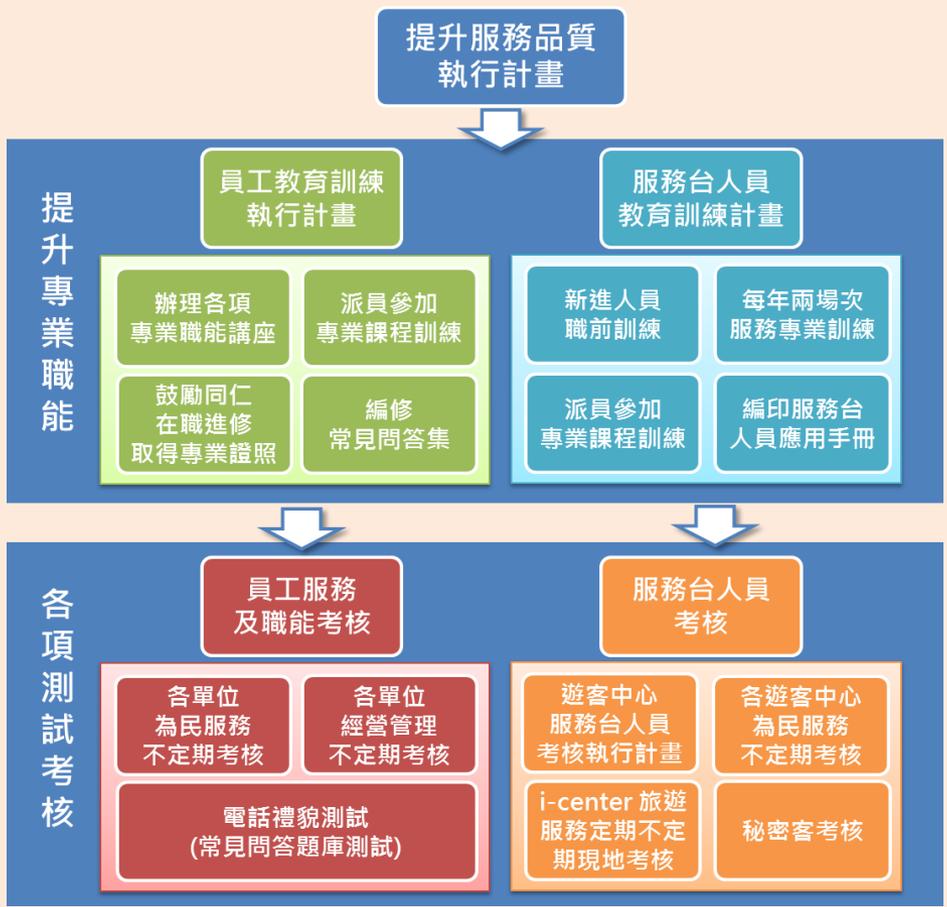
PDCA 不可少

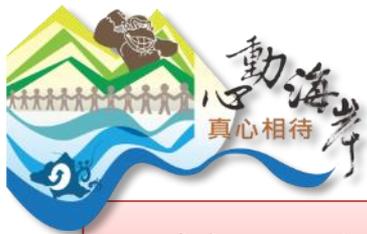
遊客滿意度檢討改善

滿意度項目	滿意比例 (%)			105 年改善措施
	104 年	105 年	成長率	
提供之旅遊資訊服務	72.09	98.70	▲ 26.61	<ul style="list-style-type: none"> ✓增加多元化旅遊服務，如行動App、走動式服務 ✓加強服務人員專業訓練
景點內辦理的活動/無此經驗	1.29 / 98.71	63.50 / 36.50	▲ 62.21	<ul style="list-style-type: none"> ✓積極辦理景點內活動，增加遊客遊憩體驗 ✓加強活動行銷能見度

活動滿意度檢討改善

活動名稱	104 年滿意度	105 年滿意度
三仙台迎曙光	61% / 無意見32.5%	93% / 無意見5%
	改善建議： 1.增加接駁車站點 2.活動現場專車路線，保持暢通加強交管	改善情形： 1.增加知本站 2.與縣警局合作，加派志工共 65 人維持交通





實地評審經驗分享

第一印象

展現單位熱情、活潑、專業



控制時間

反覆演練-簡報、現場解說、流程動線



A group of approximately ten people are gathered in a circle, looking upwards with expressions of joy and anticipation. Their hands are stacked in a pyramid shape in the center of the group. The background is filled with lush green foliage, suggesting an outdoor setting. The overall mood is one of unity and shared success.

團結努力 必獲佳績