

～幸福北海岸・樂活觀音山～

第五屆「政府服務品質獎」

參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處

中華民國 102 年 1 月 30 日

Contents 目錄

I 表目錄

II 圖目錄

壹、 為民服務現況簡介

1 機關基本資料

3 序言

北海岸變美了！

4 北觀國家風景區概述

5 為民服務策略及願景

幸福北海岸

樂活觀音山

6 101年為民服務成果

貳、 提升為民服務品質績效

13 「優質便民服務」構面執行績效

【一】服務流程

13 1. 服務流程便捷性

19 2. 服務流程透明度

【二】機關形象

23 1. 服務場所便利性

35 2. 服務行為友善性與專業性

42 3. 服務行銷有效性

【三】顧客關係

49 1. 民眾滿意度

55 2. 民眾意見處理有效性

58 「資訊流通服務」構面執行績效

【一】資訊提供及檢索服務

58 1. 資訊公開適切性與內容有效性

63 2. 資訊檢索完整性與便捷性

【二】線上服務及電子參與

64 1. 線上服務量能擴展性

67 2. 電子參與多樣性

69 創新增值服務構面執行績效

69 【一】有價值的創新服務

78 【二】創新服務標竿學習效益

84 【三】組織內部創新機制及運作情形

參、 未來努力方向

86 未來努力方向

肆、 附錄

89 附錄



表 目 錄

表 1	行政中心民眾服務單一窗口受理民眾申請案件類型	14
表 2	人民陳情案件處理時效表	16
表 3	民眾申辦行政案件書表核章減量表	16
表 4	標準作業流程類別	20
表 5	提供案件查詢管道表	21
表 6	本處各遊客中心核心及一般設施	28
表 7	環保產品採購統計表	32
表 8	100 年至 101 年水費節省統計 (元)	33
表 9	100-101 年野柳地質公園服務態度內部評估滿意度比較表	35
表 10	100-101 年野柳地質公園解說人員滿意度比較表【帶團服務】	36
表 11	電話禮貌測試成績統計表	37
表 12	本處志工專業素養及人數一覽表	40
表 13	100-101 年值勤服務人次統計一覽表	40
表 14	100-101 年預約團體及遊客人次統計一覽表	41
表 15	服務人員考核方式一覽表	42
表 16	訪問據點樣本數表	49
表 17	101 年度上半年各項服務項目滿意度	50
表 18	臺灣遊客與大陸觀光客對於公共設施重要度之 Ridit 值信賴區間表	53
表 19	遊客服務滿意度線上問卷調查	54
表 20	首長及意見信箱件數	55
表 21	政府資訊公開專區訊息統計表	58
表 22	不同網站分眾版本特色說明表	64
表 23	網站服務品質調查	66
表 24	長期監測計畫成果表	71
表 25	工程會等邀請北觀處分享講座	79
表 26	參與標竿學習及簡報主題	84

圖 目 錄

圖 1	風芝門自行車道-不能說的秘密，最美的風景是幸福的笑容	2
圖 2	北海岸及觀音山國家風景區轄管範圍	4
圖 3	需求分析及供需平衡策略	5
圖 4	為民服務策略之五大供給系統	6
圖 5	提供國際觀光客外語接待與解說服務	7
圖 6	良好解說服務能啟發遊客體驗改變行為	9
圖 7	闔家享受衝浪體驗在白沙灣	9
圖 8	金山萬里自行車道，去時看著山回來望向海	10
圖 9	新加坡旅展甜蜜開賣 101 國際婚紗假期	11
圖 10	幸福北海岸 樂活觀音山	12
圖 11	遊客全功能化單一服務窗口及探索館熱情服務志工	15
圖 12	設施租借（含淨灘）提供線上服務，大幅流程簡化	17
圖 13	我愛淨灘線上申辦進度查詢專區	18
圖 14	幸福北海岸尋找動人時刻活動（左），吳玘綱「我抓到了」KUSO 得獎照片（右）	19
圖 15	網站載明承辦課室電話及email信箱	20
圖 16	申辦送出主動通知及申辦完成回覆	21
圖 17	本處網站民眾建議投書、受理分文、查詢、稽催統計及回覆管制系統	22
圖 18	簡訊主動回覆系統，強化為民服務	23
圖 19	舒適的洽公環境（左：民眾洽談區、右：十周年建設成果展）	24
圖 20	漂流木藝術迷宮、蟹老闆、母子情深、王者風範（右下）	24
圖 21	遊客中心服務標準化提供更多元的服務，遊客留下滿滿感謝話語	25
圖 22	野柳地質公園中、英、日、韓四種語言告示牌，服務無國界	26
圖 23	觀光局遊客中心 CIS 識別系統，讓遊客絕不迷路	26
圖 24	橘 20 公車直上觀音山遊客中心	26
圖 25	野柳停車場中英文標示、特優級無障礙公廁	27
圖 26	野柳行行動導覽 App，專屬電子導遊	27
圖 27	低碳電動服務車	28
圖 28	AED 及我們的同仁接受 AED+CPR 訓練照片	29
圖 29	公廁清潔達人蔡麗卿女士出席頒獎及受獎的整潔明亮公廁	29
圖 30	首創之緩衝 S 型擾流柵檔麟山鼻自行車道無障礙設施	30
圖 31	野柳地質公園與三芝遊客中心無障礙空間營造	30
圖 32	以大量斜板採光及薄層綠化，節能效果百分百	31
圖 33	小工程、大貼心，沉沙池幼兒的最愛	31
圖 34	雨撲滿	32
圖 35	生態池	32

圖 36	自由時報101.05.10 登載石門海岸野百合怒放	33
圖 37	監控地點，隨時關照	34
圖 38	石門區設置全臺第 1 面紋黃蝶解說牌	34
圖 39	巡查與修復	35
圖 40	外賓團體接待	38
圖 41	邵先生的感謝信	38
圖 42	帶團導覽	41
圖 43	志工支援101年聽海音樂節活動	41
圖 44	101/11/12 蘇國焱老師演講	41
圖 45	101/8/31 星級旅館評鑑輔導講習	42
圖 46	國際旅展行銷文宣品	43
圖 47	生態摺頁	44
圖 48	A4 尺寸摺頁	44
圖 49	101/4/19 幸福北海岸-年度宣傳記者會，媒體露出 25 則	45
圖 50	年度觀音觀鷹活動	46
圖 51	年度聽海音樂節	46
圖 52	101 年度溫泉 LOGO	46
圖 53	TO' GO 泛遊雜誌 11 月份大幅報導四季溫泉旅遊活動	46
圖 54	101/12/1 澳洲 Sunshine Coast Daily 記者 Patrick Williams 大篇幅露出	48
圖 55	各項服務滿意度之優弱勢分析	50
圖 56	臺灣遊客與大陸觀光客之公共設施 IPA 分析圖	52
圖 57	101/12/13 聯合報報導	57
圖 58	旅遊網地圖快搜	59
圖 59	線上電子書	60
圖 60	二維條碼應用服務(QR Code)	60
圖 61	無障礙 A+網頁標章	63
圖 62	網站擴增國土資訊系統標準欄位	63
圖 63	網站流量分析	66
圖 64	「微笑北海岸-幸福百分百」粉絲專業	67
圖 65	北觀兒童網	68
圖 66	十大私房景點網站活動	68
圖 67	德國在台協會成員專注、熱情的回應環教老師	69
圖 68	參加馬來西亞亞太地質公園研討會及博覽會	70
圖 69	野柳即時影像監測網瞭解遊客不行時間及路線	71
圖 70	媒體報導為掌控品質研擬總量管制	72
圖 71	99-101 年每月遊客人次統計	72

圖 72	團客尖峰分流 SOP	72
圖 73	紅燈亮代表園區擁擠，無預約暫緩入園	72
圖 74	野柳自然中心課程架構	73
圖 75	野柳地質公園環境教育設施場所認證證書（左）	74
圖 76	小朋參加環教課程操作情形（右）	75
圖 77	石門國小風雨操場、金山農業資材室完工照及委員現勘	75
圖 78	101 年婚紗留情影金牌獎-琴的旋律	75
圖 79	新加坡旅展文宣	76
圖 80	北觀吉祥物出場造勢，可愛的造型深受大、小朋友的喜愛	76
圖 81	北海任我行 MV 片頭畫面+Youtube 點閱數統計畫面	77
圖 82	聽濤觀潮喝咖啡(100 年采風銀牌)	77
圖 83	新空間獲第 9 屆金擘獎	78
圖 84	正式登上聯合國發表「臺灣北部地質公園地景特色及其」提升地質生態旅遊的發展	79
圖 85	野柳地質公園遊客尖峰分流計畫實施效果分析	80
圖 86	101 年 12 月 22 日野柳自然中心正式揭牌，產官學及當地居民代表 心手相連，共同承諾願以愛護、保護、照護之心，許野柳地質公園 及後代子孫一個永續的未來	81
圖 87	101 年 7 月經典雜誌以金山度咕屋及屋主為封面，介紹建造者充分體查 環境並呼應大地的設計	81
圖 88	勞勃許奈德夫妻在野柳地質公園與女王頭合照	82
圖 89	可愛胖卡造型的行動式遊客服務站	83
圖 90	淺水灣南側濱海步道土地使用現況及規劃設計圖	85
圖 91	開全國先鋒，首度晉用持美國休閒治療師證照且具實務操作經驗之規劃師 協助規劃休閒治療行程	88
圖 92	三芝國中公共服務	87

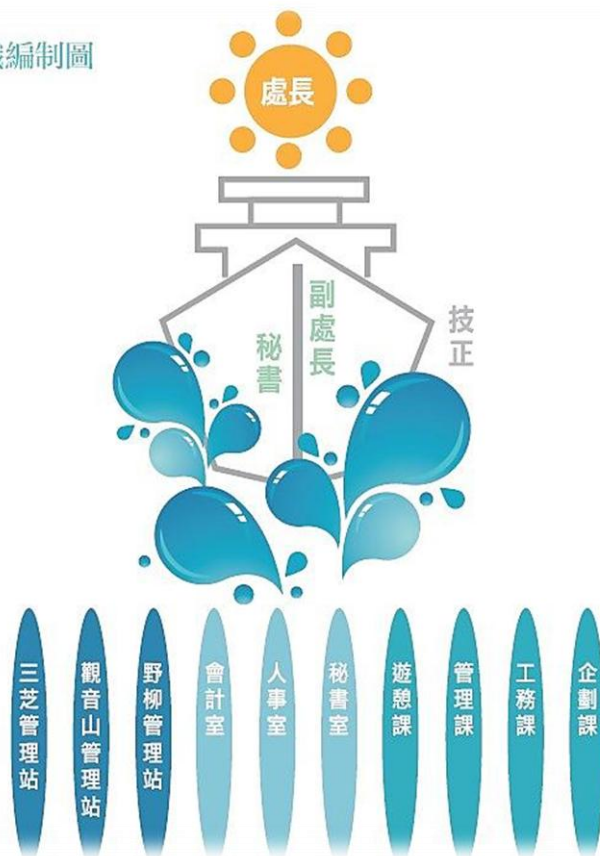
附 錄

附錄 1	交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處 101 年度提升 服務品質執行計畫	89
附錄 2	行政業務 Q&A	96
附錄 3	交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處學生公共服務申請要點	98

基本資料

機關名稱	交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處	首長	陳美秀	職稱	處長
機關地址	25341 新北市石門區德茂里下員坑 33 之 6 號				
機關網址	http://www.northguan-nsa.gov.tw				
機關員額	職員：31 人；技工工友：5 人；共計：36 人				
總預算	101 年度 1 億 3,510 萬元				
聯絡人	施照輝	職稱	秘書	電話	02-86355168 0937867855
電子郵件	chshih.ngn@tbroc.gov.tw			傳真	02-26365832

管理處組織編制圖



北海岸變美了

從減量開始，環境優先，提升國際化設施及服務

簡單自然，幸福樂活



圖 1 風芝門自行車道-不能說的秘密，最美的風景是幸福的笑容

壹、為民服務業務現況簡介

一、序言～北海岸變美了

休閒是人類基本需求之一，旅遊是現代人最喜歡的方式。

皇冠北海岸，擁有海域與山岳的獨特美景，素以人文、地形及海岸景觀著稱，加上四季農、漁特產、溫泉及異國風情美食，豐富且多樣的觀光資源成為國內外遊客最喜愛的北部海岸旅遊線。101 年合計吸引 463 萬人次的中外遊客蒞臨，加上居住在大臺北都會區週邊約 600 萬民眾、當地居民及觀光業者，構成我們最主要的服務客群，要能滿足這麼多人並不容易，但我們做到了！

以成為臺灣經典的海岸旅遊線為目標，希望促進在地觀光產業經濟、提升遊客滿意度、傳承文化襲產與保育自然資源，達成**幸福北海岸 樂活觀音山**的願景，以「設施減量」、「環境優先」、「國際水準」與「便利遊客」四項發展準則，以生態為設計基礎(Design with Nature)進行地景管理，從減少不必要的人工設施、拆除違建攤販開始，除秉持永續發展概念外，更引入**通用設計(Universal Design)**概念，打造無障礙空間，朝先進國家倡議的可及性休閒旅遊(**Accessible Tourism**)邁進。

101 年是豐收的一年，我們**首創**「野柳地質公園遊客尖峰分流計畫」，降低環境負荷並兼顧在地經濟、成立全國第一座國家風景區「野柳自然中心」通過環保署環境教育場域認證並啟動環教元年公益活動、執行「環保署清淨家園全民運動計畫」獲評為全國第一特優級、發揮巧思將漂流木結合觀光，獲得交通部創新提案甲等獎、首推臺灣好行皇冠北海岸線與新北市新巴士共構，交織成綠色旅遊交通網絡，**五項創新，服務品質堅如磐石。**

許多人走過美國加州 1 號公路、澳大利亞大洋路，再回到北海岸，總會熱情、微笑地告訴我們，北海岸變美了！



二、北觀國家風景區概述

(一) 成立經過

北海岸及觀音山國家風景特定區係依發展觀光條例，整合北海岸、觀音山及野柳 3 處原省級風景特定區，於 91 年 7 月 22 日成立，專責辦理風景特定區內觀光規劃發展、工程建設、行銷及經營管理，協調、解決各項限制與阻礙觀光發展的問題。

(二) 轄管範圍

本區位於臺灣最北部，含括新北市萬里區、金山區、石門區、三芝區、八里區及五股區共 6 個行政區，總面積約為 1 萬 2,351 公頃（其中陸域面積約為 7,940 公頃，海域面積約為 4,411 公頃）。南鄰陽明山國家公園、西接淡水、東隔基隆市與東北角暨宜蘭海岸國家風景特定區並立、北望臺灣海峽與東海交會遼闊海域，轄區範圍如圖 2。

北海岸及觀音山內擁有豐富的動植物、地質地形及海洋生態等多樣性資源。火山、海岸地形、放射狀的溪谷、中、低海拔樟櫟群叢構成多元海岸生態系。四季農漁特產富饒，加上觀音山「釜嶺吐霧」、大坌坑遺址、野柳神明淨港等文化資產，豐富而多樣化的藝術人文資源，形成特有的文化觀光吸引力。



圖 2 北海岸及觀音山國家風景區轄管範圍

三、為民服務願景與策略

(一) 為民服務願景～幸福北海岸 樂活觀音山

現代人越是工作忙碌，越是渴望擁有家庭休閒生活。

北海岸鄰近大臺北都會區，擁有近40公里的優美海岸與一座適合登山健行的觀音山，面對豐富多元的環境與自然資源，遵循四項發展準則，有需要才開發，戮力卸去過多人工設施的濃妝豔抹，恢復自然地景，透過為民服務計畫，與在地業者、居民攜手合作，提供深度旅遊體驗及貼心服務。我們希望在北海岸的每一個人，都能置身自然、簡單的美景，享受低碳環保的樂活人生，遠離塵囂，卸下煩憂，感受知足與幸福。

(二) 為民服務策略～供需平衡

服務必須契合目標客群需求，才不致浪費有限資源。為求供給面與需求面的平衡，我們依據顧客導向(Customer Orientation)分析顧客的需求(Customer Demand)，依「國家風景區遊客調查」、「2011年來臺旅客消費及動向調查」及「2011年國人旅遊狀況調查」報告顯示，優美的自然風光、有效的行銷、便捷的交通、完整的服務體系、遊憩據點安全、即時旅遊服務資訊及國際化的服務水準是遊客最迫切的需求，如圖3。

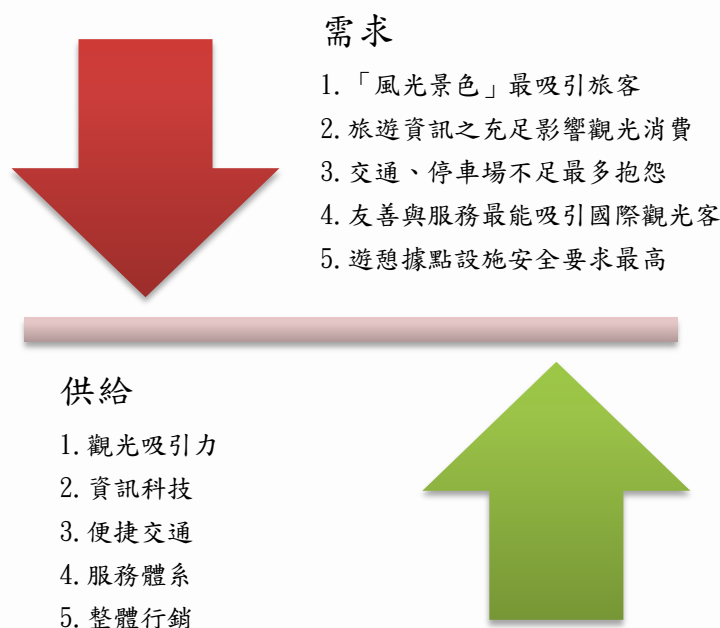


圖3 需求分析及供需平衡策略

針對需求，我們提出觀光吸引力、便捷交通、資訊科技、服務體系及行銷五大供給面向，設定服務品質水準與期待遊客滿意度，調控供需平衡策略，開發與保育平衡，讓有限的觀光資源獲得妥善的運用，如圖4。

為了提升為民服務品質，我們成立「為民服務專案小組」，進行滾動式目標管理與每季檢討，有效地因應資源變動、組織調整與外部市場、行銷環境變化，落實激發創意及有效提供優質貼心服務。



圖4 為民服務策略之五大供給系統

四、101年為民服務成果

(一) 觀光吸引力為整體為民服務的動力

1. 設施減量，恢復自然地景

恢復自然景觀、拆除過多人工設施及違章建築，是我們的首要工作，卻也是最艱鉅的任務。

我們拆除並更新臺二線老舊指示牌、違規廣告物、違建物並告發違規攤商、移置海側路燈並進行電桿地下化，開拓出連續性的觀海景觀；拆除淺水灣惡臭豬舍、闢建淺水停車場、營造北臺灣最具特色的海濱咖啡商圈；拆除富基漁港違章建築，以極簡風格設計「石門婚紗廣場」；拆除野柳地質公園內人工設施，讓核心景觀區完全回到自然面貌，堅持恢復北海岸的自然美景，是我們成功的第一步。

2.全新旅遊新品牌－野柳地質公園

野柳海岸地形屬侵蝕性後退型海岸，主要地形是向東南傾斜的單面山、海崖及海蝕平台，在此可近距離觀察大寮層沈積砂岩、風化作用、節理所形塑的蕈狀岩、燭台石、拱狀石、鏽染紋等特殊地景，邊緣效果(Edge)構成了許多高品質的自然景觀，受到國內外遊客喜愛。

老店新開，從89年依聯合國教科文組織(UNESCO)所訂全球地質公園網絡發展綱要(Global Geoparks Network ,GGN Guidelines)開始轉型發展成為臺灣首座地質公園。95年起在公私協力的架構下，引入企業活力，提升各項國際化設施與服務，101年全年遊客人次創新高達269萬餘人次，國際觀光客超過80.14%，遊客整體滿意度達96.3%，我們有自信能將野柳地質公園推向國際舞台，所以我們非常重要！，如圖5。



圖5 提供國際觀光客外語接待與解說服務

3. 觀音山生態園區與林梢步道遊憩新體驗

觀音山是大臺北居民登山健行、品嚐綠竹筍美食的最愛，早期因違建及攤販佔用的狀況非常嚴重，因此我們在重要景觀區進行違建拆除，總計收回管理土地共計10公頃，拆除11處違建，結合北臺灣生態旅遊一大盛事的觀音觀鷹活動、設置賞鷹平台及順應山勢起伏建設林梢步道，讓遊客能更親近森林。

在設施減量過程中，特別須拆除廟宇神明的違建，這是前所未有的挑戰。具體案例是在拆除楓櫃斗湖步道上的違建涼亭，施工時發現裡面供奉近百尊神像，工人因敬畏而不敢進行拆除。我們將近百尊神像以申請退駕、將其遷居到神像銀行的宗教儀式或將神像整修後改做其他用途，和平解決廟宇違建的問題。這是難得的工程經驗，證明我們不畏艱難、為成功找方法的強烈企圖心。

(二) 最美的風景，最好的服務體系

1. 遊客中心整合加值服務

為了提供一致性、高品質服務，我們重新編訂遊客中心服務標準作業程序(Standard Operation Procedure, SOP)手冊，創新發展北海岸遊客行動式服務站(咖啡車)3家、十三行博物館、天籟會館等57家在地公、民營業者加入成為旅遊資訊站，365天服務不中斷，建構最便捷的服務通路。

我們也提供「在地機關/業者文宣摺頁放置」服務，以增進在地觀光產業之行銷效果。遊客可像街坊鄰居般方便、獲取即時、充足的資訊，再加上遊客中心節能環保設計、漂流木100%再利用、無障礙空間營造、奧斯卡金質公廁等，讓服務環境充滿藝術、自然優美氛圍。

2. 推動學習型觀光，建構完善的解說服務體系

解說可以帶領遊客親近自然，提升環境認知、改變行為進而減少破壞。北觀解說志工家族自2008年成立，家族共有58位成員，我們依據志工之專業素養，提供駐點解說及戶外導覽等服務，建置志工學習網站，充實學習資料庫及不定期辦理專業訓練，志工們更自發性地



圖 6 良好解說服務能啟發遊客體驗自然改變行為

成立「交通部觀光局北觀處生態志工討論群」臉書社團，隨時提供、分享解說經驗、技巧，提升服務可勝任度，如圖6。

3. 創設「我愛淨灘」服務

每個人都喜歡海邊，海灘上除了螃蟹、貝殼、漂流木，還有許多垃圾。全臺各地經常舉辦淨灘活動，但是垃圾依然存在，這意味著要解決海邊的垃圾光靠淨灘是不夠的！我們加入國際淨灘行動(International Coastal Cleanup, ICC)，提升淨灘的質與量，透過海洋志工引導，親身實際記錄海洋廢棄物分類及秤重。

這項活動已經變成北海岸**最受歡迎、最具特色**的環保活動，民眾參加的次數、人數不斷地增加；為提供更便民的服務，我們發展出「**我愛淨灘**」**線上申請專區**，便捷的申請程序，擴大淨灘的質與量，帶給遊客一處純淨的沙灘，我們一起來北海岸淨灘吧！

4.快樂出門，平安回家，白沙灣連續5年零事故

白沙灣早年被列為危險海域，讓很多人不敢親近海洋。我們以風險管理的角度，事先做好災害預防，落實日常巡查與維護，建置先期處理與通報、緊急應變服務系統，並橫向聯合海巡、警消等單位，建構旅遊安全防護網，降低民眾意外發生的機率，確保生命財產安全。

5月至10月水域開放期間在**淺水灣及白沙灣配置救生員**，假日更配置**25人維護遊客戲水安全**，**白沙灣連續5年零事故**，是闔家夏季親水的第一選擇，如圖7。



圖7 闔家享受衝浪體驗在白沙灣

(三) 北海交通，一點就通

1. 說走就走，北海任我行

交通問題經常是發展觀光首先必須排除的障礙，臺灣好行皇冠北海岸線自101年5月1日啟動，超過3萬人次搭乘，達成無縫旅遊、說走就走的目標，**首度納入板橋-基隆間的區間臺鐵票及臺北航運藍色公路淡水老街至漁人碼頭船票**。結合品牌旅遊業者推出**高鐵假期**，南客北送，設計**北海岸二日遊行程「北海岸樂活假期」**，將服務範圍延伸至臺灣中南部。

另外考慮不同客層需求，結合在地業者提供7折以下、不同組合的5種超值套票。另創新整合新北市新巴士，以台灣好行為軸線，延伸5條深入偏遠社區之私房景點，形成北海岸便捷交通網絡。輔以全新的台灣好行巴士、拍攝北海任我行微電影、提供中、英、日、台四種語音到站廣播與導覽、參加國際旅展行銷等服務，造就政府、業者、居民及遊客之四贏效益。

2.橘 20 公車直上觀音山

觀音山遊客中心長期未有公車直接抵達，蘆洲捷運站啟用後，經跨機關積極協商，讓橘20公車延伸直上觀音山，該路線業於101年4月21日開始營運，大幅改善遊程，解決20年來缺乏大眾運輸之窘況。我們提升觀音山交通便利性，獲得山友們一致好評。

3.鐵馬慢遊，穿越綠色生活的廊道

自行車是最低碳的旅遊運具，我們在設計們行車道的過程中特別保存自然地形，避免大規模工程開挖造成環境破壞。完工後的風芝門自行車道以豐富的海岸地形、海灘、沙丘、藻礁及多樣的海濱植物，獲選為觀光局百大路線。101年完成金山田園線，沿途可經田園、濕地、花海、溪流及農村景致，透過解說，可提供親子同遊的家庭休閒與健康樂活運動，在北海岸的美麗景致中，留下美好回憶，如圖8。



圖 8 金山萬里自行車道，去時看著山回來望向海

(四) 旅遊資訊的充分帶來更佳旅遊經驗

1.旅遊資訊不漏接

依Andrusiak與Kelp教授在1983年所提資訊流向模式(Information Flow Model,IFM)進行規劃，在完成每一次觀光旅遊過程中，依遊客的五項時間先後順序點，提供各項資訊及超值的感動服務。遊客行前能運用網站下載地圖資訊、進行解說導覽線上預約、下載App導覽系統，旅途中搭乘舒適便捷的「台灣好行-皇冠北海岸線」，抵達各具特色、環保節能的遊客中心或國際據點，免費獲取完整、多樣的各類旅遊資訊及服務，通用設計的空間讓身心不便者不再有被貼標籤的感受，沿途感受專業熱情的解說，享受自然、簡單的天然美景，旅遊後可以按讚加入臉書北觀粉絲團，與大夥兒分享旅遊中所感受的喜悅，散播北海岸的幸福魅力。

2. 「野柳行」電子導覽系統及分流預約系統App

隨著智慧型手機的普及，我們提供二維條碼(QR Code)應用服務，彙整多項旅遊資訊，遊客可藉由北觀處網站、摺頁及在遊客中心等可以直接掃描各景點重要即時訊息或下載摺頁地圖，方便隨身攜帶查閱。

此外創新推出以GPS技術為核心的「野柳行」電子導覽系統，內含中英日韓四種語音，下載後就是最好的導遊。101年因應野柳創新實施分流措施，推出線上預約系統App，操作更形簡便，普受民眾讚揚。

(五) 一切就緒之後就是行銷

1. 年度整合行銷，有效傳達服務理念

摒除以往零散的招標方式，**以年度整合行銷(Integrated Marketing Communication,IMC)方式**，妥善運用各類行銷通路與工具，發揮**最大化的行銷效果**。101年「幸福北海岸·感動Plus」整合行銷案結合「北海岸婚紗留情影」、「北海岸聽海音樂節」與「金山萬里溫泉季」三大主



圖9 新加坡旅展甜蜜開賣 101 國際婚紗假期

軸的活動，並推廣行銷地方農漁特產品與伴手禮，促進在地觀光產業。

2. 幸福百分百—北海岸婚紗留情影

源自北海岸、獨創性、最具國際吸引力的幸福活動！

101年是我們進軍國際旅展的一年。首度與婚紗、航空、在地溫泉旅宿業者結合推出「甜蜜101國際婚紗假期」，**第一次**帶著北海岸的溫泉業者一起出席101年新加坡、馬來西亞旅展，成功開拓國際市場。2月新加坡春季旅展臺灣推廣會中更安排婚紗模特兒走秀，強打北海岸婚紗幸福、浪漫印象，短短3天旅展共有41對準新人購買產品，並陸續至北海岸拍攝婚紗，如圖9。

~幸福北海岸

樂活觀音山~



圖 10 幸福北海岸 樂活觀音山

貳、提升為民服務品質績效

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

我們的服務性質比較偏向遊客服務，與一般臨櫃申辦案件之服務性質有所不同；為便利不同客體，也各安排「行政中心」及「遊客中心」單一受理窗口及不同諮詢場所。

A. 行政服務單一窗口：一處收件、全程服務

- (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）。
- (b) 民眾申辦案件（包括人民陳情建議、各式申請等）為避免洽公民眾來回奔波，均由單一窗口收件掛號辦理，如有疑問或需協助填寫資料，則由各業務課室指派專人解答或協助。
- (c) 針對預約導覽、查詢轄區範圍或緊急案件，我們接受傳真或 e-mail 辦理，不僅大量減低層級核准章，也節省民眾時間，受理申請類型如表 1。
- (d) 對於民眾臨櫃案件，如屬簡單即時可處理者，由各業務單位指派專人當場處理並給予解答。如屬複雜案件，則另以專案處理，於期限內專函知申請民眾，無須在現場等候。

B. 遊客服務單一窗口：



5 個遊客中心+3 處行動服務站(咖啡車)+57 家旅遊資訊站+北海岸遊憩探索館提供最貼近遊客的整合服務通路

- (a) 本單一窗口功能比例為 100%（遊客諮詢、多媒體放映、解說服務、意見反映等，皆由遊客中心服務櫃檯單一窗口立即服務）。各遊客中心皆設有專人服務遊客，現場採隨到隨辦方式辦理，如表 1。
- (b) 影片播放無須預約，不拘人數多寡即可播放。北海岸遊憩探索館還提供海女 3D 影片欣賞及衝浪、自行車及模擬航海各種互動遊戲，服務一次到位。

表 1 行政中心民眾服務單一窗口受理申請案件類型

項目	名稱	電話	傳真	e-mail 或 下載	線上 申辦	辦理 期限	e-mail 回 覆進度	主動簡 訊回覆	線上 回覆
1	首長信箱	◎	◎	◎	◎	7	◎	◎	◎
2	意見信箱	◎	◎	◎	◎	7	◎	◎	◎
3	預約解說導覽服務	◎	◎	◎	◎	7	◎	◎	◎
4	我愛淨灘	◎	◎	◎	◎	7	◎	◎	◎
5	學生公共服務	◎	◎	◎	◎	7	◎		
6	公共設施場地租借	◎	◎	◎		7			
7	建築基地是否位於 風景區內	◎	◎	◎		7			
8	交通部及所屬機關 提供拍攝影片申請	◎	◎	◎		7			
9	建築特色審查初審	◎	◎	◎					
10	民間團體文宣品、 摺頁放置申請	◎	◎	◎		5			

(c)服務櫃檯提供多種服務：除提供旅遊諮詢、廣播協尋、冷熱開水、免費上網、醫護箱、失物招領、借用輪椅、嬰兒車、自行車、汽機車等修理服務、免費急用尿布、女性衛生用品等基本服務外，還依遊客中心屬性提供特殊服務，諸如漂流木特製手杖、Skylin 虛擬飛行旅遊導覽系統 App 電子導覽、手機導覽 App 服務、低碳電動服務車及 QR code 網路資訊服務等。

(d)擴大增設旅遊資訊站：我們與轄內遊客可能接觸之區公所、警察局、派出所、農會、店家、飯店、民宿、餐廳及特產店等洽商同意設置旅遊資訊站，陸續提供文宣摺頁、活動公告及海報，以服務到訪的遊客。

C. 遊客服務不打烊：一年 365 天服務不中斷

(a)為因應假日大量遊客需求，安排職員及經驗豐富的志工值勤；野柳地質公園特設外語專長志工，以應國際重要貴賓來訪，如圖 11。

- (b)行政中心亦設有 2 位保全人員在旺季、例假日值勤，負責水陸域活動安全設施、公廁及清潔維護狀況之巡查並配合春節或重大節慶，提供各項交通疏運服務資訊，深獲好評。
- (c)本處特於台 2 線 35K+200、38K+400、38K+500 等三處，輔導原有 11 處違規行動咖啡車，轉型為「行動式遊客服務站」，提供地圖、旅遊諮詢、急救箱及簡易自行車維修等各項服務，夏季遊客絡繹不絕，營業時間至凌晨 03:00 甚至 24H，有效延伸為民服務時間。



圖 11 遊客全功能化單一服務窗口及探索館熱情服務志工

(2) 申辦案件流程簡化程度

A. 簡化流程：縮短申辦案件處理時間 0.83 天、比例 10.90%。

- (a) 100 年受理人民陳情案計 56 件，平均處理天數為 3.67 天，101 年 64 件，平均處理天數為 3.27 天，101 年較 100 年平均快 0.40 天，縮短申辦案件處理時間比例為 **10.90%**。 $(100 \text{ 年申辦案件平均處理時間} - 101 \text{ 年申辦案件平均處理時間}) / 100 \text{ 年申辦案件平均處理時間} * 100\% = (3.67 - 3.27) / 3.67 * 100\% = 10.90\%$ ，如表 2。
- (b) 建築特色審查從 100 年處理天數 9.80 天 101 年則縮短至 1.60 天。為減少民眾在申請過程時補件次數，3 天內完成 e-mail 或電話通知業主補件或修正報告書，降低申請者來回奔波時間。100 年每件申請案需補件 3 次以上，101 年則降為 1 次，節省次數達 66.67%。
- (c) 公共設施租借案件以 e-mail 及傳真方式，隨到隨辦，比 100 年以往書面審查方式 2.50 天，101 年縮短為 0.50 天。

表 2 人民陳情案件處理時效表

年 度		100		101		100-101
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	北觀建築特色審查	9.80	32	8.20	12	1.60
書面	人民陳情案	3.67	56	3.27	64	0.40
服務	公共設施租借	2.50	69	2.00	89	0.50
平均天數及總件數		5.32	157	4.49	165	0.83

B.減少申辦案件核章數

(a)人民陳情、我愛淨灘申請、預約解說導覽是遊客最常申請的業務，過去需以公函或傳真申請，但我們現在均以網站系統做為線上處理。

(b)建置志工園地提供各項志工最新課程、解說資料。遊客可以線上申請導覽志工，我們經過媒合成功後會以 e-mail 回覆，大幅減少申辦案件核章數，如表 3。

表 3 民眾申辦行政案件書表核章減量表

案件類型	原需附書表	核章減量	減量後書表
首長信箱、意見信箱、預約解說導覽服務、我愛淨灘、學生公共服務	公文、申請書及各類申請表	3	3 (原郵寄紙本申請需 6 個章數，改為線上申請或 e-mail 減少為 3 個章數)
查詢是否位風景區內	公文、申請書及各類申請表	6	零(電話或 e-mail)
設施借用申請、交通部及所屬機關提供拍攝影片申請書	公文、申請書及各類申請表	3	1 張 (傳真)
索取本處文宣品、民間團體文宣品放置申請	公文及申請書	6	零 (現場登記)

註：有關旅遊諮詢案件可採電話、網路、傳真方式洽辦，皆無需填報書表。

C.簡化項目：建築特色書面審查，專人一對一諮詢服務

(a)特色審查初審會議，民眾可先 e-mail 建築書圖

為加強服務，預先公告每一季審查會議時程。初審階段民眾可先以 e-mail 將建築書圖由本處轉送外聘委員(執業建築師)進行初核，初審建議及相關補正事項均在 1 天以內先以電話或 e-mail 回復。另針對初次提審之申請者均於網站提供完整參考範例。

(b)為維護國家風景區整體景觀，我們對轄區內新建或改建建築物(一般建築、公共建設、農舍、農業資材室等)之造型、色彩等景觀要素及設施計畫對周遭環境之影響，**主動**提供業主專業的建築、景觀設計諮詢。

(c)我們**配合業主時間**，專人一對一方式進行意見溝通，並提供範例供參考外，還外聘專業建築師進行初核，提供專業意見。不僅讓業者瞭解環境融合的重要性、無形中也減少業者興建成本，提高案件審核通過率，大獲業主好評。

D.申請書網路傳送：節省郵電，減低流程

於行政資訊網>為民服務>表單下載項下提供公共設施租借、交通部及所屬機關提供拍攝影片申請書等 12 項資料或申請書下載，定期主動檢討簡化各類申辦案件處理程序，讓民眾事前下載後填寫傳真送出，節省郵電往返時間，如圖 12。

北觀新訊
關於管理處
為民服務

常見問答
表單下載
緊急通報
學生公共服務申請
我愛淨灘線上申請
為民服務白皮書
檔案應用服務專區
無障礙旅遊服務資訊
為民服務不定期考核
個人資料保護法專區
服務滿意度問卷調查
網站使用者滿意度調查

政府資訊公開
網站連結

字級大小: [A] [a] 加入書籤: [] [] [] [] 分享: []

表單下載

附件下載

	檔案名稱	格式	大小	更新日期	下載次數
1	102年度北觀處提升服務品質執行計畫	[PDF]	95 KB	2013-01-18	1
2	旅遊景點收費/停車場資訊	[PDF]	42 KB	2012-10-19	235
3	2012北觀無障礙設施彙整表	[PDF]	21 KB	2012-10-09	307
4	公共設施租借申請書	[PDF]	75 KB	2012-09-27	214
5	公共設施認養契約書	[PDF]	43 KB	2012-03-19	433
6	維護自然文化資源暨發展觀光諮詢委員會設置要點	[PDF]	27 KB	2011-12-16	267
7	北觀建築特色自我查核表	[PDF]	117 KB	2011-02-24	681
8	99年遊客中心服務回報單	[PDF]	29 KB	2010-12-27	345
9	交通部及所屬機關提供拍攝影片申請書	[PDF]	180 KB	2010-10-15	427
10	戶外公共空間展演使用申請表	[PDF]	60 KB	2010-08-13	637
11	建築特色審查須知	[PDF]	1 MB	2010-07-08	1345
12	建築特色審查相關法規	[PDF]	43 KB	2010-07-08	769

圖 12 設施租借(含淨灘) 提供線上服務，大幅流程簡化

(3) 申辦案件書表減量程度

A. 創設「我愛淨灘」線上申辦專區，效率環保

過去舉辦淨灘必須檢附場地租借申請書表及計畫書，為擴大結合各層級熱心公益團體加入淨灘活動，我們闢設「我愛淨灘」服務專區。內容彙整三芝淺水灣、石門麟山鼻、風箏公園、金山中角、萬里龜吼維納斯海岸等 5 處常辦理淨灘之基本資料及鄰近公共設施；更提供過去曾有哪些團體參與、清除成果、分類之垃圾量等，**完全線上申辦 100%。原本需 7 工作天縮短為 2 天，節省工作天數程度 71%，也節省大量紙張、經費，並以簡訊即時回覆，使用過的人都讚不絕口，便捷的申辦程序讓更多的人參與淨灘，沙灘更乾淨**，如圖 13。



圖 13 我愛淨灘線上申辦及進度查詢專區

B. 活動採用線上報名抽獎，完全不用 1 張紙

為擴大書表減量，鼓勵民眾親近本處網站，推出**首創**「跳躍音符我來彈」網路行銷活動，完全不需要申請書表，反應相當熱絡。再推出「幸福北海岸尋找最動人時刻」活動，以最 kuso、最懷舊、最浪漫、最幸福及最開心不同的主題特色募集照片，尋覓屬於北海岸的老故事與回憶，第一階段相片徵求活動：**101.06.05~101.07.31**，總計有**128 位**網友參與，相片募集共計**316 張**及第二階段人氣相片票選活動：**101.08.07~101.08.20**，共計**1,046 位**網友參與網路投票活動。後續的抽獎、e-mail 通知及網站公告，**活動完全不用 1 張紙**，如圖 14。



圖 14 幸福北海岸尋找動人時刻活動(左)，吳璉綱「我抓到了」KUSO 得獎照片(右)

2、服務流程透明度

(1) 案件處理流程公開程度

A. 提供各類案件承辦相關資訊：標準作業 SOP，資訊透明化

- (a) 網站公開事項：組織編制及業務執掌、電子出版品、各項活動訊息及政府資訊主動公開事項（行政法規、聯絡資訊、統計資料、招標資訊、預算及決算書公告、規劃研究報告、雙語詞彙對照表、行政作業流程、支付或接受之補助、檔案應用服務專區等）。
- (b) 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 15 種，方便民眾查詢及下載使用。
- (c) 建立業務標準作業流程 SOP：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，民眾可於本處網站上，下載表格申請辦理；如到處辦理亦會主動告知相關作業處理流程，並機動派員協助及說明，如表 4。
- (d) 遊客服務資訊：各遊客中心開放時間、服務項目、電話、地址及服務內容公告於各遊客中心門口及網頁，方便民眾查詢。
- (e) 案件承辦資訊：各課室職掌公布於本處網站，因部分申辦業務涉及個資法，另在行政中心入口服務櫃臺提供民眾申辦業務進度查詢及承辦課室電話，便利民眾查詢案件相關資訊。
- (f) 載明承辦資訊：各類公函及首長電子信箱回覆函中，均會載明承辦人員聯絡電話、e-mail 等資訊供民眾洽詢，如圖 15。

表 4 標準作業流程類別

序號	標準作業流程名稱
1	北觀國家風景區管理處遊客中心行政作業流程
2	北觀國家風景區管理處服務臺服務作業流程
3	北觀國家風景區管理處遊客意見反映處理作業
4	北觀國家風景區管理處預約導覽解說作業流程
5	北觀國家風景區管理處 101 年北觀處緊急應變小組運作流程
6	北觀國家風景區管理處檔案作業流程
7	北觀國家風景區管理處領取標單作業流程
8	北觀國家風景區管理處觀光活動申請經費補助流程
9	北觀國家風景區管理處民眾意見信箱回覆流程
10	維護自然文化資源暨發展觀光諮詢委員會審查流程

請輸入關鍵字 查詢

北觀新訊
關於管理處
為民服務
政府資訊公開

行政法規
聯絡資訊
統計資料
採購資訊
預算、決算書
規劃研究報告
重大政策
施政計畫
行政文件專區
行政作業流程
觀光局政策
支付或接受之補助
檔案應用服務專區

::: (首頁) > 政府資訊公開 > 聯絡資訊

字級大小: [A] [a] 加入書籤: [icon] [icon] [icon] 分享: [icon] [icon] [icon]

★ 聯絡資訊

相關意見反應或問題諮詢，歡迎電話/電子郵件洽詢服務，本處將專人儘速與您聯繫處理！

單位	代表電子郵件	分機
企劃課	planning@northguan-nsa.gov.tw	02-86355100#103
工務課	construction@northguan-nsa.gov.tw	02-86355100#112
遊憩課	recreation@northguan-nsa.gov.tw	02-86355100#157
管理課	management@northguan-nsa.gov.tw	02-86355100#125
人事室	personnel@northguan-nsa.gov.tw	02-86355100#162
會計室	accounting@northguan-nsa.gov.tw	02-86355100#159
秘書室	secretariat@northguan-nsa.gov.tw	02-86355100#129
野柳管理站	jinsan@northguan-nsa.gov.tw	02-24988980#35
觀音山管理站	guanyinsan@northguan-nsa.gov.tw	02-22928888#19
三芝管理站	Sanzhi@northguan-nsa.gov.tw	02-86353640

圖 15 網站載明承辦課室電話及 email 信箱

B.提供案件查詢管道種類：查詢種類多，回覆百分百

(a)線上申辦，e-mail 回覆：

提供首長信箱、預約導覽、場地及設施借用、我愛淨灘、學生公共服務線上申辦；查詢進度亦可電話查詢，預約成功核准後系統將自動以 e-mail 回覆，如表 5。

表 5 提供案件查詢管道表

申辦案類型	查詢管道				
	網站	e-mail	電話	簡訊	現場
首長信箱、意見信箱、我愛淨灘、預約解說 導覽服務	○	○	○	○	○
公共設施場地租借、交通部及所屬機關提供 拍攝影片申請書、戶外公共空間展演場地及 設施借用申請		○	○		○
意見反應	網站信箱	○	○		○
	書面		○		○
其他申請案			○		○

(b)線上申請、主動簡訊回覆查詢：

為強化為民服務，首長信箱、人民陳情案、預約導覽及我愛淨灘申請，線上申請時如留下手機號碼及 e-mail，送件後系統將提供一組序號，並主動以簡訊告知申請者，可作為進度查詢使用；如留下 e-mail，處理結果會以 e-mail 通知；如採書面申請則以公文回覆，以上方式皆提供現場及電話查詢處理情形的服務，如圖 16。

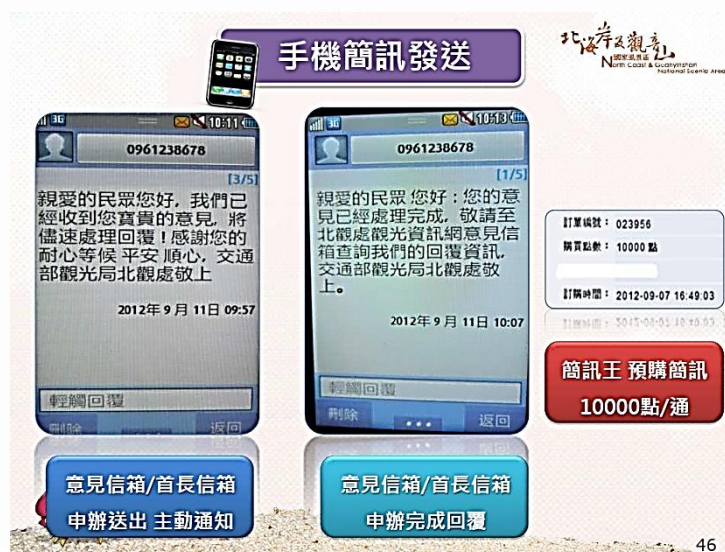


圖 16 申辦送出主動通知及申辦完成回覆

(2) 案件處理流程主動回應

A. 民眾意見投書主動回應並同步確認分文：

- (a) 網站建置意見信箱、分文、查詢、稽催統計及回覆管制、滿意度問卷系統。民眾線上發送後則可即時收到確認信通知，密件除由專人處理，系統立即以公文流程管制，並 e-mail 至各主管及秘書信箱，避免遺漏。
- (b) 處理結果亦以 e-mail 通知民眾信箱，民眾並可隨時上網查詢處理結果。內部各承辦同仁可透過網站後端管理系統，查詢個案投書時間、回復內容，逾期系統主動執行稽催並副知主管，如圖 17。

The screenshot displays the 'North Coast National Scenic Area Management System' interface. On the left, there is a navigation menu with options like 'Main Content Management', 'Administrative Information', and 'Wilderness Management'. The main area shows a table of suggestions with columns for 'Subject', 'Sender', 'Status', 'Date', 'Assigned Unit', 'Priority', 'Assigned Staff', 'Current Status', and 'Action Items'. A detailed view of a suggestion is shown on the right, including the sender's name (Lin Jun), the date (2012-07-02), and the content of the suggestion regarding a proposed path through private land.

編號	主題	寄件人	類型	送出	接收日期	處理單位	回覆	回覆人員	意見狀態	功能選項
1	駁站環境改善	劉錦祥	行政建議	地質現	2012-09-25	秘書室	已回覆	張清玲	已處理	[詳閱] [刪除]
2	遊園時間	陳太太	建議諮詢	地質現	2012-08-01	野博管理站	已回覆	蕭慧雯	已處理	[詳閱] [刪除]
3	交通工具	Emily	行政建議	地質現	2012-07-26	野博管理站	已回覆	張清玲	已處理	[詳閱] [刪除]
4	可以讓導遊物嗎??	洪敏忠	建議諮詢	地質現	2012-06-17	野博管理站	已回覆	張清玲	已處理	[詳閱] [刪除]
5	置於寄放	Nicole	建議諮詢	地質現	2012-03-31	遊樂課	已回覆	張清玲	已處理	[詳閱] [刪除]
6	2319 郵政局	Stella	建議諮詢	地質現	2012-03-14	野博管理站	已回覆	張清玲	已處理	[詳閱] [刪除]
7	開放日期	APRIL WONG	建議諮詢	地質現	2012-01-06	野博管理站	已回覆	張清玲	已處理	[詳閱] [刪除]
8	由基隆到竹苗的地點是否可設置廢棄?	Ms Chan	建議諮詢	地質現	2011-09-03	野博管理站	已回覆	張清玲	已處理	[詳閱] [刪除]
9	提供開拓時間	念英	建議諮詢	地質現	2011-09-01	野博管理站	已回覆	張清玲	已處理	[詳閱] [刪除]
10	Still there?	蘇怡倫	建議諮詢	地質現	2011-06-27	野博管理站	已回覆	張清玲	已處理	[詳閱] [刪除]

圖 17 本處網站民眾建議投書、受理分文、查詢、稽催統計及回覆管制系統

B. 電話主動回應：

所有案件均可以電話查詢，線上預約導覽接獲申請後，由專責人員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. 申辦結果前、後簡訊主動通知：

為強化為民服務，101 年擴增「簡訊主動回覆系統功能」，針對現行管理功能「意見信箱」、「首長信箱」、「我愛淨攤」、「預約導覽」等 4 項服務功能增設「簡訊主動回覆功能」，以提供民眾更便捷回覆機制，讓民眾可即時知悉處理進度與結果，有效提昇為民服務之 e 化管理效能，減少紙本作業流程，響應政府低碳環保綠能概念，如圖 18。



圖 18 簡訊主動回覆系統，強化為民服務

D. 建置服務滿意度評價回覆機制：

人民申請案件及陳情案件均建立滿意度評價回復機制，主動發送 e-mail 線上滿意度調查；若是專函紙本將附上免附回郵之意見調查表，以了解民眾對申辦案件回覆滿意度情形。

E. 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，承辦人均會主動連繫告知陳情(申請)人案件處理情形。

(二) 機關形象

1、服務場所便利性

(1) 洽公環境適切程度

A. 營造優質的洽公環境：善用空間，充滿藝術、自然優美氛圍

(a) 5 個遊客中心均提供舒適洽談桌椅，環境整潔明亮，巧思佈置綠美化植栽，1 樓行政中心大廳搭配主題行銷活動特展，中英日三語服務項目、指標、服務人員中英文桌牌及名牌正確清晰外，公廁、穿堂及樓梯間等指引正確易於辨識，善用空間點綴活動海報、立牌、地景之美照片、野柳繪本輸出及漂流木創新作品，遊客中心內外設置民眾洽公及休息區，提供充電座、飲水機及專人諮詢處理服務，營造出自然優美舒適的洽公環境，如圖 19。



圖 19 舒適的洽公環境(左：民眾洽談區、右：十周年建設成果展是熱門攝影點)

(b)運用漂流木創作出各類漂流木桌椅、藝術品展示、講台、花器、餐盤、杯墊等生活用品計 3,208 件，融入我們的生活，也轉化成獨特伴手禮。另將木屑作為公廁之天然芳香劑等。這是大自然送給北觀處最好的創作素材，也是環保最佳的典範！如圖 20。



圖 20 漂流藝術品迷宮、蟹老闆、母子情深、王者風範(右下)

B.遊客中心服務項目標準化：讓服務更貼心，遊客更滿意

為提供遊客更優質的服務品質及清晰便捷服務項目，我們進行標準手冊 SOP 修訂，還增加領有合格溫泉標章之溫泉會館資訊、地方特色伴手禮資訊、鐵馬驛站、**免費 30M 中華電信光纖 Wi-Fi 無線網路**、代叫計程車、傳真代收、代寄明信片、智慧裝置免費充電、汽車電瓶充電等多項免費貼心服務，如圖 21。標準手冊 SOP 可在我們的首頁>政府資訊公開專區>行政作業流程參閱。



圖 21 遊客中心服務標準化提供更多元的服務，遊客留下滿滿的感謝話語

(a) 遊客中心服務人員質量提升，服務更細緻

■ 安排外語專長志工及專業休閒治療師：

除提供外語旅遊諮詢服務，**首創增設休閒治療師(Certificated Therapeutic Recreation Specialist, CTRS)專業**規劃適合行動不方便遊客的遊程。相關資訊可參閱首頁>為民服務>無障礙旅遊服務資訊。

■ 服務人員專業服務研習：

- i. 為充實及精進服務人員智能，我們經常舉辦及派員參加各項研習，諸如「遊客應對技巧與禮儀態度」、「兩岸文化差異及旅遊習性介紹」、「旅客抱怨處理及應變技巧」、「自由行旅客需求及服務互動技巧」、「第一好印象管理」、「全面啟動強化服務意識與應變力」等課程提升服務智能。
- ii. 針對不同的服務客群，以傾聽、同理心、及強化服務意識(Service Consciousness)的態度服務遊客。我們內部以企業經營理念激勵創意，制定遊客中心服務，強化標竿學習效益，提升服務人員的素質並激發出「**我很重要！**」榮譽感！

(b) 解說標示及廣播內容雙語化：野柳更提供中、英、日、韓四語

各遊憩據點均設置中、英雙語之解說牌示及方向指示牌，提供遊客清楚的動線引導及解說資訊。野柳地質公園為國際景點，園區相關設施標示除採雙語標示外，門口入園告示牌及摺頁更貼心地以中、英、日、韓四種語言加以說明，還有提供中英日韓四語定時廣播，如圖 22。



圖 22 野柳地質公園中、英、日、韓四種語言告示牌，服務無國界

(c)全國性 CIS 服務形象：讓遊客辨識清晰，絕不迷路

依觀光局遊客中心 CIS 識別系統，設置各遊客中心內外招牌、工作人員背心及引導告示牌，遊客清晰可辨別並可隨時洽詢，如圖 23。



圖 23 觀光局遊客中心 CIS 識別系統，讓遊客絕不迷路

C.提升觀音山交通便利性：登山愛好客的一大福音

觀音山遊客中心之核心遊憩區域，長期未有大眾客運路線營運，我們基於遊客人數增加的需求，我們與新北市政府交通局、捷運局跨機關協商，增闢大眾運輸路線，將目前蘆洲捷運接駁橋 20 號公車之部分班次延駛至觀音山遊客中心。該大眾運輸路線開始營運後，大幅改善遊程便捷性，**解決近 20 年缺乏大眾運輸之困窘狀況**，如圖 24。



圖 24 橋 20 公車直上觀音山遊客中心

(2) 務設施合宜程度

A. 一般及核心設施均強化遊客服務與延伸，設施更完善

洽公環境分為各遊客中心室、內外及各觀光據點，均委由專業建築師、工程顧問或景觀设计公司進行規劃設計無障礙環境，符合國際觀光水準。室內外服務環境維護管理均委託專業園藝及清潔公司等公司進行綠美化養護，提供民眾舒適的洽公環境，如圖 25。

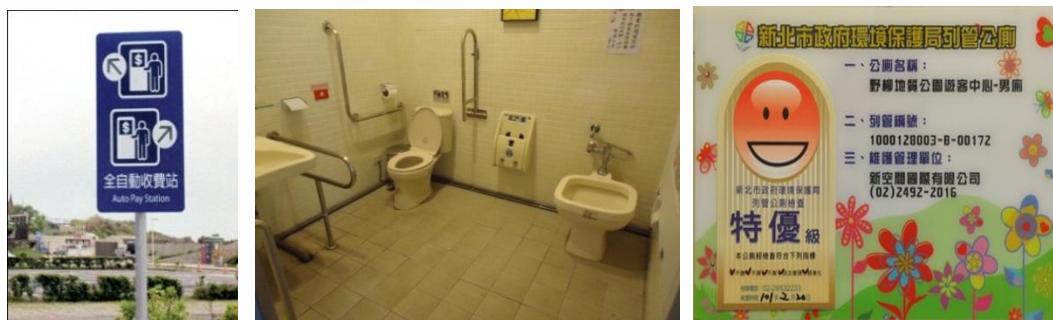


圖 25 野柳停車場中英文標示、特優級無障礙公廁

(a) 5 處遊客中心均設置服務櫃檯、播映室、休憩座椅、哺乳室、無障礙設施，會客室或座椅可供民眾洽公、休息，如表 7。

(b) 遊客中心智慧服務：野柳地質公園首創 Skyline 虛擬飛行旅遊導覽系統、本處網站旅遊封包、QR code 資訊導航、「野柳行」手機導覽 App 服務及探索館 3D 影片及教育體驗設置等，充滿科技感，如圖 26。

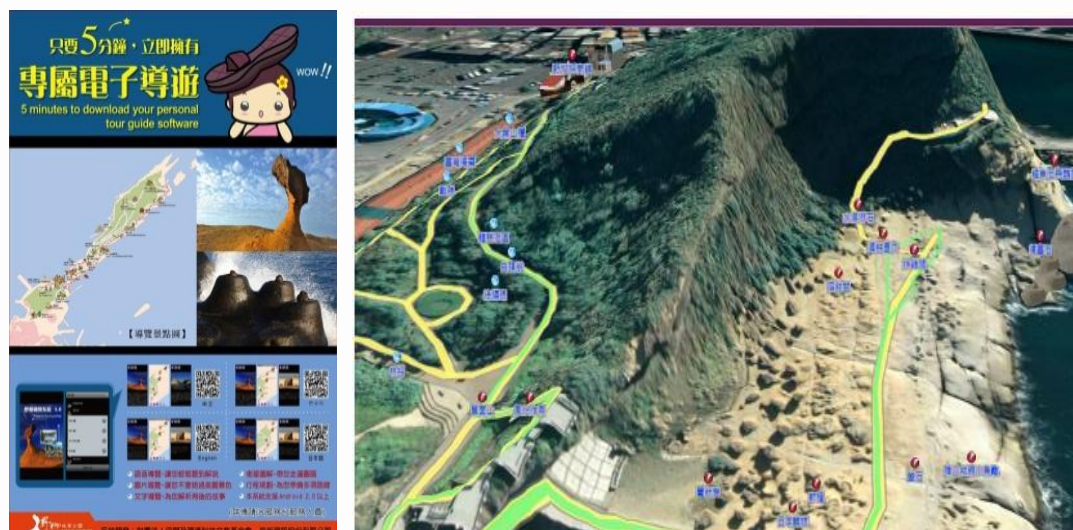


圖 26 野柳行行動導覽 App，專屬電子導遊

表 6 本處各遊客中心核心及一般設施

設施別		據點別	三	白	金	觀	野
			芝	沙	山	音	柳
核心 設施 部分	無障 礙設 施	斜坡道、扶手、愛心鈴、輔具服務	○	○	○	○	○
		專用盥洗室、專用停車位	○	○	○		○
		無障礙電梯		◎			
	其他 設施	單一窗口服務臺、播映室、會客室/休息區、休憩座椅、緊急按鈴、哺乳室	○	○	○	○	○
		免費無線寬頻網路(free-WiFi)	◎	◎	◎	◎	◎
		自動體外心臟去顫器(AED)	◎	◎	◎	◎	◎
一般 設施 部分	必要 設施	飲水機、電腦網路、文具用品、手機充電服務、旅遊摺頁、輪椅、尿布及衛生棉、醫療用品、緊急充電電瓶、簡易修繕工具或摺頁回收架、影印機、廣播、寄物服務	○	○	○	○	○
依遊客中心 屬性而提供 特殊服務		漂流木特製手杖				◎	
		Skylin 虛擬飛行旅遊導覽系統 App 電子導覽、手機導覽 App 服務					◎
		低碳電動服務車					◎
		QR code 網路資訊服務	◎	◎	◎	◎	◎

B. 遊客中心創新設施：提供不同以往的特殊、貼心服務

(a) **低碳電動服務車**：野柳地質公園佔地遼闊，對於行動不便者、年長者及婦幼而言，在烈日下步行往往需耗費許多時間與體力，為了服務遊客，也考量急難救助必須爭取時效性，**參考新加坡樟宜及香港啟德國際機場的貼心服務，設置低碳節能電動高爾夫球車**，供園區內急難救助及行動不便者免費使用，隨招隨停，如圖 27。



圖 27 低碳電動服務車

(b)設置 AED：配合政府政策，5 處遊客中心均設置自動體外心臟去顫器 (Automated External Defibrillator, AED)，結合衛生所專業講師辦理 CPR+AED 教育訓練，提供即時安全救護，計有 47 位同仁完成教育訓練，如圖 28。



圖 28 AED 設備及我們的同仁接受 AED+CPR 的訓練

(c)優質人性化公廁：奧斯卡金質公廁與公廁達人

依據「風景區人性化公廁設計規範」、「建築技術規則」等相關規定，將男女廁所比例調整為**1：3.5**，另配合地區環境，設置優質無障礙廁所10處共14間。

■我們從98年起年年榮獲新北市政府頒發「**奧斯卡金質公廁**」、「**最佳功能公廁獎**」、「**最佳女廁獎**」等獎項定，其中北海岸沿線6處公廁，獲獎公廁高達5處，得獎率為**83%**。

■尤其，清潔人員蔡麗卿認真維護中山堂停車場公廁，從**8,600**多位清潔公廁競爭者脫穎而出，**勇奪「101年度公廁達人競賽」**，如圖29。她笑稱：「每天不來公廁打掃，就渾身不舒服呢！」



圖 29 公廁清潔達人蔡麗卿女士出席頒獎及受獎的整潔明亮公廁

(d)首創自行車出入口緩衝 S 型擾流柵檔設施

為使行動不便者能近距離觀景，我們在麟山鼻自行車道出入口還增設無障礙出入口，並設立機車禁止進入告示

牌，**首創自行車出入口緩衝S型擾流柵檔設施**，不僅防止機車騎士衝撞，保障行動不便者的安全外，也保護木棧道不受外力損害，節省維護經費。此舉貼心行為，大獲行動不便者及育嬰族的讚賞，未來將持續推廣到其他自行車道，為民眾保留一塊不受機車、汽車騷擾的淨土，如圖 30。



圖 30 首創之緩衝 S 型擾流柵檔麟山鼻自行車道無障礙設施

(c)有大愛無障礙，體貼銀髮族、育嬰族

我們邀請中華大學建築景觀系陳淑珍老師及社團法人台灣無障礙旅遊發展協會鄭淑勻理事長（行動不便者）到轄區現場提供改善建議，並擬訂無障礙設施計畫。讓行動不便者、年長者及育嬰族都能輕鬆前進野柳地質公園，與女王頭合影外，還能漫步在無障礙觀音山生態園區的林梢步道，享受芬多精呢，如圖 31。



圖 31 野柳地質公園與三芝遊客中心無障礙空間營造

C.創新節能環保新設施，大幅提升節能效益

為落實節能減碳，我們制訂「交通部觀光局北海岸及觀音山國風景區管理處落實執行節能減碳措施實施辦法」，全面使用節能燈管、自動感應省電設施、節水綠能雨撲滿、生態池及省油、省紙措施等設計。

(a)遊客中心各種創新節能設計：小工程、大貼心

- 白沙灣遊客中心採綠建築概念設計，建物屋頂採薄層綠化、增加自然採光、另以大量斜板造型採光，減少照明需求，如圖 32。



圖 32 以大量斜板採光及薄層綠化，節能效果百分百

- 為了考量遊客安全及滿足幼兒親水的心願，我們在三芝淺水灣及白沙灣增設 2 處免費沖沙（洗腳池），每逢假日總是充滿歡笑聲，如圖 33。另外利用地形將白沙灣遊客中心附屬淋浴間的大量排水收集經沉沙再沈澱，成為可用水源噴灌草皮及保安林木麻黃等植栽澆灌，1 年約可節省 500 噸水源。



圖 33 小工程、大貼心，沉沙池幼兒的最愛

- 雨撲滿：因金山地區雨水資源豐沛，金山遊客中心在完成雨水收集設施，更引用陰井水（山泉水、雨水與地下水滙集區），作為生態水池及周邊之植栽澆灌用水，將天然的水資源加以收集再利用，如圖 34。

- **生態池**：三芝區水源豐沛，鄰近灌溉用溝渠遍佈，三芝遊客中心規劃之初，即運用原有水池轉型為兼具生態、調節洪峰之生態池，並設置引水馬達運用於週邊植栽綠美化澆灌，有效省水如圖 35。



圖 34 雨撲滿



圖 35 生態池

(b) 綠色採購、節約能源

我們勵行節能減碳的省紙、省電、省油、省水四省措施，不使用耗能較大中央空調、改用變頻分離節能冷氣及箱型冷氣，超過 27 度才開啟冷氣，並以風扇輔助。使用節能燈管、據點公廁、路燈使用感應式或定時裝置；另購置 **4 臺電動腳踏車**，作為平日巡察及遊客休憩服務使用，以達優質遊憩環境。此外，每月第 4 個禮拜三實施無車日活動，鼓勵同仁搭乘大眾運輸工具或騎自行車，並實施**公務車共乘制度**。

- 綠色採購執行率達行政院年度標準 **99.50%**，如表 7。

表 7 環保產品採購統計表

年度	採購總金額	環境保護產品總金額	達成率	目標比率
100	102 萬 8,699 元	96 萬 9,876 元	94.28%	90%
101	185 萬 5,947 元	184 萬 6,636 元	99.50%	90%

- 101 年電費 225 萬 3,044 元 (31 萬 920kwh/年) 較 100 年 237 萬 9,506 (32 萬 8,371/kwh/年) 節省 12 萬 6,462 元，依據「環保署家庭二氧化碳排放量公式」計算，CO2 可**減量 1 萬 7,451kg/年**。
- 101 年度水費 4 萬 2,876 元較 100 年 4 萬 2,404 微幅增加 472 元(1.11%)，觀音山遊客中心因成立林梢步道、生態園區及增加硬漢嶺供水設施，

故 101 年用水量上升 19.49%，為服務民眾，我們願意承擔，如表 8。

表 8 100 年至 101 年水費節省統計(元)

據點	100 年	101 年	(101-100)%
全處	42,404	42,876	+1.11%
三芝	9,214	9,681	+5.07%
白沙灣	14,428	14,014	-2.87%
金山	7,126	5,277	-25.95%
觀音山	11,636	13,904	+19.49%

以 100 年為基準 100%

- 101 年度再生紙費用為 9,380 元，較 100 年 9,240 元微幅增加 140 元，因係原用料單價提高達 46.3 元之故（100 年平均單價為 806.5 元），微幅增加 1.52%。
- 101 年油料費用為 1 萬 1,282 元，較 100 年 1 萬 3,986 元節省達 19.33%。

D. 一般設施整頓與改造

(a) 步道之改善

- 秉持與自然環境之協調，進行跳石海岸步道改善、美化鋪面及綠化，提供遊客休憩空間。
- 整修觀音山 6 條步道，陸續完成牛港稜、尖山、福隆山步道，以因應絡繹不絕的參訪遊客。

(b) 全區環境綠美化

針對轄內遊憩據點、台電人孔美化、臺二省道沿線雜草刈除及種植草花美化景觀，期能成為國際觀光景點。我們在石門海岸成功復育臺灣百合、粗莖麝香百合及金花石蒜等北海岸特有原生種植物，恢復原有風貌，另將復育有成的數千個臺灣百合種球，栽植在金山獅頭山公園內，形成



圖 36 自由時報 101.05.10 登載石門海岸野百合怒放

另一景觀特色，如圖 36。

(c)數位照看系統 Keep Eyes On You 關心您、關照您

■為轄區經營管理及安全維護所需，我們於 100 年已完成全轄區 62 處共 144 臺監視攝影機之設置，並在 101 年針對管理死角再增加 9 臺監視攝影機，共計 153 臺監視攝影機皆可以透過網路線上查看，以掌握轄區所有遊客的安全，如圖 37。

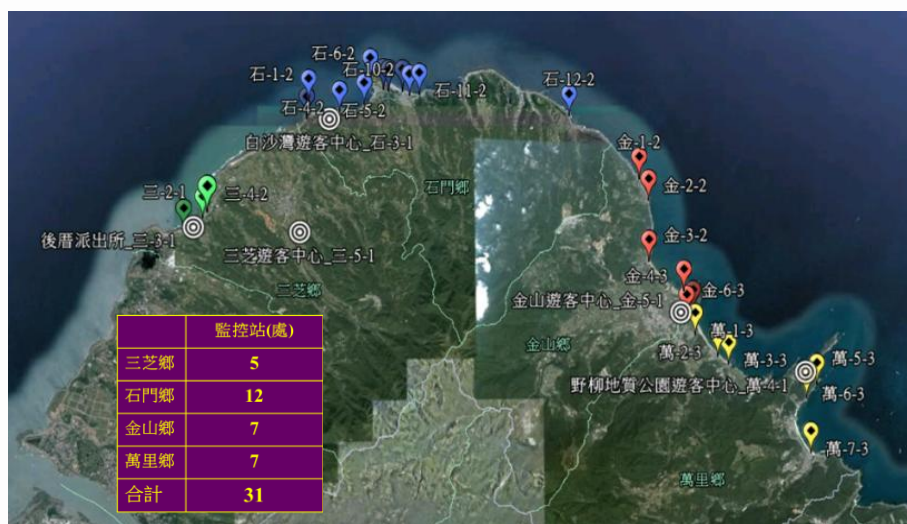


圖 37 監控站地點，隨時關照

■自 99 年以來我們協助警政單位辦案調閱，提供相關影像資料 6 次，**破獲 3 起竊盜或違規案件**，有效協助轄區治安維持。

■我們設置監視數位系統，不僅保障遊客人身安全外，重要的是，我們可從系統判斷遊客的迫切需求，隨時派員主動詢問，將**維護人身安全及防範犯罪的監測轉化成主動關懷、貼心的問候**。

(d)親和性指標與生態解說指標解說系統

■親和性指標及全區解說系統更新建置：

便於管理起見，並符合現代休閒新趨勢的解說牌示系統需求，我們儘量將全區指標系統規劃設計成**統一的型式及材質**。



圖 38 石門區設置全臺第 1 面紋黃蝶解說牌

- **生態解說指標**：依生態特質設計石門紋黃蝶及草木樨等牌示，並且提醒地方公所，保留特定生長地區域不做除草動作，以復育生態環境，如圖 38。

(e) 設施管理維護資訊化

應用「設施維護管理系統」，建立追蹤管制機制，包含設施狀況通報、環境清潔情形及違規查報、隨時進行簡易修護等，每日建立巡查報表，再依標準作業程序辦理後續修繕、加強清潔、違規取締等作業，落實巡察制度並提昇設施妥善度，如圖 39。



圖 39 巡查及修復

2、服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

A. 洽公服務禮儀滿意度調查

(a) 野柳地質公園服務櫃臺服務滿意度

每月在野柳地質公園針對服務人員的服務態度、儀容、答覆內容及語氣等進行面訪。每月取樣本數 30 份，計全年各據點取得樣本數 360 份。經彙整全年取得有效之樣本數 200 份，100 及 101 年滿意度均達 99% 以上，如表 9：

表 9 100-101 年野柳地質公園服務態度內部評估滿意度比較表

年度	100 年及 101 年服務人員服務態度比較(%)					
	很滿意	滿意	小計	不滿意	非常不滿意	小計
100	53.90	46.00	99.90	0.1	0	0.1
101	64.5	35.40	99.90	0.1	0	0.1

(b) 野柳地質公園帶團服務滿意度

我們另外請預約申請導覽解說之團體，對野柳地質公園的解說人員解說態度、內容、技巧、專業知識及服裝儀容等，以電子郵件方式填寫「滿意度調查表」。經彙整全年取得回函有效之樣本數 66 份，一般團體對於我們解說服務人員滿意度 99.90%。如表 10。

表 10 100-101 年野柳地質公園解說人員滿意度比較表【帶團服務】

年度	解說人員解說服務 (%)					
	很滿意	滿意	小計	不滿意	非常不滿意	小計
100	71.60	28.30	99.90	0.1	0	0.1
101	69.90	30.00	99.90	0.1	0	0.1

(c) 電話禮貌測試

- 依據：行政院研考會函訂「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表，訂定「交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處推行電話禮貌測試計畫」。
- 測試項目：分為接聽速度 20 分、電話禮貌 30 分、回應態度 30 分以及答話內容 20 分等四大部分，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，由為民服務小組成員隨機抽樣測試。
- 編製「行政業務 Q&A」並宣導電話禮貌注意事項，加強員工業務知能，如附錄 2。
- **電話禮貌測試結果平均為 91.78 分**，如表 11。

表 11 電話禮貌測試成績統計表

100 年度 (%)				101 年度 (%)			
1 月	91.60	7 月	90.60	1 月	92.60	7 月	92.60
2 月	91.00	8 月	91.00	2 月	91.40	8 月	90.00
3 月	92.20	9 月	88.00	3 月	92.00	9 月	92.00
4 月	91.80	10 月	91.60	4 月	93.60	10 月	91.00
5 月	92.00	11 月	85.91	5 月	90.60	11 月	91.40
6 月	92.60	12 月	91.00	6 月	92.40	12 月	91.80
平均：90.78%				平均：91.78%			

B. 服務禮貌提昇

(a) 服務流程標準化

■ 標準程序：為讓民眾於臨櫃過程中，享受百分百的服務品質，我們將櫃檯服務流程標準化，其流程如下：

- i. 服務人員皆須穿著制服及佩戴識別證，並須保持微笑。
- ii. 遊客進入時，應立即起立並親切表示歡迎與問好；遊客要離開時，並祝旅途愉快。
- iii. 服務態度需親切熱誠並主動招呼遊客，引導遊客至正確場所，諮詢事宜都依照標準程序主動告知。
- iv. 訂有「觀光局北觀處遊客中心服務手冊」，供服務櫃檯人員依循，相關資訊在行政資訊網>行政作業流程>遊客中心行政作業流程查閱。

(b) 提升解說服務品質：為使我們的志工均具備優良服務態度及專業解說能力，經常舉辦研習課程並製作解說手冊提供志工研讀。

C. 貼心的導覽解說服務

(a) 中英文解說服務

■ 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。

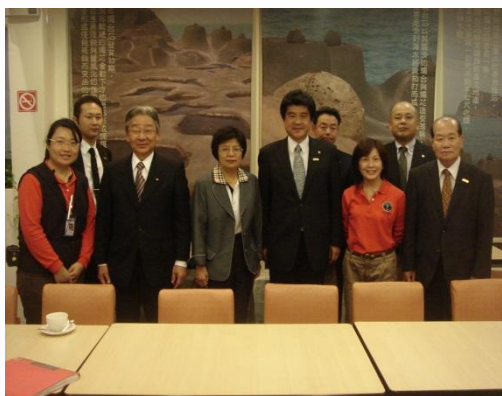
■ **接待國際外賓首選勝地**：野柳地質公園聞名國際，也是國家接待國際外賓之**首選勝地**，**每年約有 20 次受命接待國際外賓參訪**，如圖 40。



法國吉雷米為愛台灣而跑



馬紹爾群島總統夫人



日本山口縣美彌市議長村田宏



北京大學師生

圖 40 外賓團體接待



溫馨小故事~**仙女奇緣**

一位從上海來的邵德安先生，在野柳園區裡尋找著名景點「仙女鞋」，適逢場務經理蕭式祺巡園經過，邵先生在蕭景理的帶領下，發現了美麗故事中的「仙女鞋」後，並與蕭經理拍照留影。埋在心中的情誼，回大陸後持續發酵。邵先生因非常感念蕭經理的熱心及貼心服務，只要他一到任何地方旅遊，就會以捎信、寄明信片或紀念品的方式分享喜悅及表達關心，這樣的書信往返已經 1 年多了，如此的感動故事經常發生在野柳，而且不只在蕭經理身上...如圖 41。

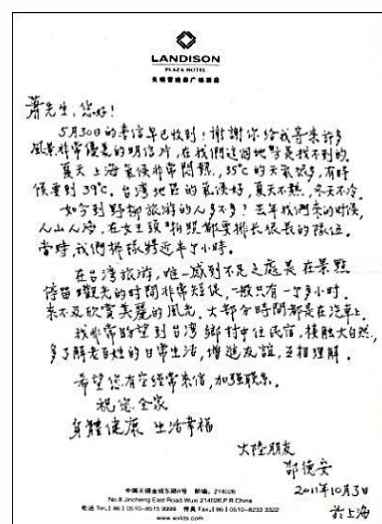


圖 41 邵先生的感謝信

(2)服務可勝任程度

A. 服務人員回應問題正確率：

- **調查項目**：針對行政人員回應問題內容、技巧、專業知識及正確率。
- **調查時間與對象**：每月辦理，對象為本處三芝、白沙灣、金山、觀音山及野柳遊客中心等 5 個遊客中心行政人員。
- **調查方法**：配合電話禮貌測試一併由各課室主管每月辦理電話禮貌測試時，參考「行政業務 Q&A」或自訂抽測題目共 3~6 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 100 年度取得樣本數計 60 份，平均分數為 35 分，正確率為 100%、101 年度月取得樣本數計 60 份，平均分數為 35.92 分，**正確率為 100%**。

B.服務素養的提升

我們引入高素質人力、專業化分工、建置學習資料庫、辦理專業訓練、服務人員考核等多種管道齊下，提升遊客中心服務人員勝任度：

(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，招募志工 58 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；正職人員中 1 人持有日語導遊證照。
- **增設遊客中心行政專職人員**：遊客中心設有行政專職人員 1 名值班，協助服務櫃檯人員回應遊客的各項問題。

(b)服務專業化及分工化

- **專業分工**：本處依據志工之專業素養進行分工，分為駐點解說、戶外導覽、資訊專長等，以提供更優質之服務，並協助本處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，如表 12。

表 12 本處志工專業素養及人數一覽表

專業項目	定時/預約駐點解說	戶外導覽				資訊專長
		英文	日文	生態	人文	
人數	58	3	1	58	58	1

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：於本處遊客中心及各景點提供定點、定時或預約導覽服務。
2. 戶外導覽：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。

■ **駐點解說**：各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。100-101 年解說次數及遊客人數統計，如表 13。

表 13 100-101 年值勤服務人次統計一覽表

年度	100 年		101 年	
	解說次數	遊客人數	解說次數	遊客人數
三芝遊客中心	64	207,144	55	203,360
白沙灣遊客中心	11	264,785	5	259,986
金山遊客中心	35	98,157	47	146,674
觀音山遊客中心	98	546,390	193	730,521
野柳地質公園	2,054	1,984,518	2,007	2,695,591
總計	2,262	5,480,994	2,307	4,036,132
月平均	189	456,750	192	336,344

■ **戶外導覽**：野柳地質公園全年皆受理各類團體預約導覽解說服務。100-101 年預約導覽共受理 4,569 件，**平均每天接服務超過 3 個團體**，如表 14、如圖 42。

表 14 100-101 年野柳地質公園預約團體及遊客人次統計一覽表

項目	100 年				101 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	159	1,929	2,088	50,948	164	1,843	2,007	51,018
總計	2,088		2,088	5,0948	2,007		2,007	51,018
月平均	174		174	4,246	167		167	4,251

(c) **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，協助於服務櫃臺提供活動諮詢或於會場引導服務，以提供正確活動諮詢服務，如圖 43。



圖 42 帶團導覽服務



圖 43 志工支援 101 年聽海音樂節活動

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

(a) **建置解說資料庫**，提供服務人員自我學習及查詢管道。

(b) **網站**：志工園地設有解說所需之交通、景點、建議行程、餐廳及住宿等相關資訊並將相關講義資料放置於資料庫。

(c) **文宣參考資料**：針對解說所需編製不同主題之參考資料，如匯集北觀詳細資源資訊之「解說手冊」。

(d) **在職專業訓練**：每月皆辦理多樣化之服務精進課程 以提升解說志工、在地業者及本處員工之專業素養及服務態度。



圖 44 101/11/12 蘇國垚老師演講

D.辦理解說志工與服務人員考核，獎優汰劣

為提升解說志工與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，考核小組成員以3人為原則，由本處人員擔任，如表 15：

表 15 服務人員考核方式一覽表

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機關決議，考核成績未達合格者予以資格終止。	針對服務櫃臺人員
業務考核	由考核小組不定期考核，另依遊客意見反應併納入年度考核參考。	針對解說志工

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)年度重要施政計畫說明會：轄區內辦理重要年度施政計畫說明會，邀請立法委員、議員及地方機關與里長就地方建設及觀光發展充分溝通意見，宣導年度規劃、建設、行銷及管理等施政措施，達成協助與合作事項之決議，俾利北觀處公共建設計畫之推動。100-101 年度辦理 2 次如淺水灣商圈規劃、公部門工作會議 11 次。

(b)地方業者說明或協調會：宣傳活動理念並協請地方單位及業者配合相關措施，101 年度共計辦理「北觀處優質旅遊行程業者座談會」、「北海岸聽海音樂節-野柳之夜商家說明會」、「北海岸聽海音樂節-淺水灣之夜商家說明會」、「北海岸溫泉觀光 Logo 發表暨頒獎感恩茶會」、「星級旅館評鑑輔導講習」及「北海岸泡好湯坐好行業者說明會」等 6 場。為串聯淺水灣商圈南側步道，分 7 次與 25 家業者說明發展計畫及溝通協調。



圖 45 101/8/31 星級旅館評鑑輔導講習

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本處服務理念

■「**北海岸及觀音山國家風景區觀光導覽**」摺頁：內容涵蓋風景區導覽地圖、交通資訊、自行車道、觀音山 6 條登山步道、宗教人文史蹟、溫泉、美食、地方特產、節慶活動等介紹，指引遊客深度探索北海岸及觀音山地區，是最實用的旅遊導覽指南。

■「**國際旅展文宣品**」

為進行國際行銷，特別設計製作幻燈明信片、幻燈書籤各 2000 份、國際旅展簡介資料夾 10 本、國際旅展活動文宣品簡報動畫 flash(中文及日文版)、中英文摺頁各 10,000 份，用於新加坡、馬來西亞國際旅展。

■「**北海岸再現新風貌**」溫泉之旅導覽摺頁

分為中英文版，以四季溫泉旅遊為主軸。內容包含溫泉之旅推薦行程、溫泉旅遊資訊、觀光旅遊導覽圖等，為遊客規劃北海岸溫泉之旅最佳參考，如圖 46。

■**生態摺頁**

彙整 98-100 年度潮間帶及陸域生態調查資料，發行「北海岸的野鳥傳奇」、「探索風芝門」、「發現北海岸植物的秘密武器」、「蝶戀北海岸」、「發現北海岸潮間帶生物觀察」等摺頁，讓遊客獲悉北觀國家風景區的生態故事，同時產生珍惜愛護之心，如圖 47。



圖 46 國際旅展行銷文宣品



北海岸野鳥傳奇



植物的秘密武器



探索風芝門



蝶戀北觀

圖 47 生態摺頁

■ 觀音山、三芝及金山遊憩區摺頁及手機 app

今年特別製作 A4 尺寸摺頁，並將摺頁內容製作為手機 App，先提供 iPhone 手機版本，目前正在審核中，相信很快可快上線免費下載，如圖 48。

(b) 幸福北海岸·感動 Plus：年度整合行銷-有效傳達服務理念

為型塑「北部海岸旅遊線」為國內、外遊客心目中的旅遊目的地，我們改採 **整合行銷 (Integrated Marketing Communication, IMC)**，擬訂年度行銷主

軸，結合行銷傳播工具，提供清楚、一致性以及最大化的傳播效果。101 年整合「幸福北海岸」年度系列活動，結合「北海岸婚紗留情影」、「北海岸聽海音樂節」與「金山萬里溫泉季」等三大主軸活動，記者會邀請「北海任我行」偶像歌手任賢齊，吸引華視、東森新聞等十多家媒體報



圖 48 A4 尺寸摺頁

導，年度媒體共露出 110 則，媒體總價值 582 萬元，以版面價格 7 倍估算，媒體宣傳效益約為 3,974 萬元，促進在地觀光產業繁榮，如圖 49。



圖 49 101/4/19 幸福北海岸-年度宣傳記者會，媒體露出 25 則

■ 北海岸婚紗留情影・浪漫 Plus

積極打造北海岸成為北臺灣婚紗拍攝最佳海岸線，101 年參與新人投稿件數高達 857 件，相當踴躍且作品都十分有創意。後續將在桃園國際機場第二航廈商店街策展，希望吸引國際新人來台。

■ 觀音觀鷹・樂活 Plus

101 年配合林梢步道的啟動，結合生態、宗教、人文、當地特產、健康及轄區建設等元素，規劃生態解說站、猛禽觀察區、生態講座、農夫市集等活動，搭配闖關集章抽獎活動，成功塑造出兼具生態、帶動地方經濟及樂活健康新景點，如圖 50。

■ 北海岸聽海音樂節・歡樂 Plus

以音樂饗宴帶動北海岸觀光，每年吸引上萬遊客參與，101 年針對不同族群設計音樂會風格，規劃了「野柳之夜 Sweet Night-交響樂之夢」與「淺水灣之夜 Rock Night-夏夜・青春・海風」2 場音樂盛會，邀請潘越雲及台北愛樂，優秀的演出陣容及專業音響品質，讓民眾恍如置身國家音樂廳，並**首次**結合旅宿、溫泉、美食、伴手禮等在地商家配合音樂節活動推出多項優惠，時間長達 1 個月，形成北海岸夏季主要活動之一，如圖 51。



圖 50 年度觀音觀鷹活動



圖 51 年度聽海音樂節

■ 金山萬里八里溫泉美食嘉年華・幸福 Plus

北海岸同時擁有 4 種泉質的溫泉，配合溫泉區特色，推出「幸福北海岸 四季溫泉旅」、「168 北海岸溫泉體驗行程」及「泡好湯，送好行」活動，熱度延燒四季，成功行銷北海岸溫泉。

另為開拓國際市場，邀請 inbound 旅行業者至北海岸溫泉區進行熟悉之旅，並進行交流座談，增長轄區溫泉業者接待國際旅客視野。我們還辦理**溫泉區觀光 Logo 徵稿活動**，進一步形塑北海岸溫泉區**整體觀光意象**，如圖 52、53。

LOGO 設計者朱建安先生是聽障人士，以「金豔萬分八方同享泡湯美食樂」為題，巧妙地加入金山、萬里、八里的溫泉意象，清楚傳達北海岸的景觀及溫泉美湯的氛圍，用色深具意義與視覺美感，受到評審一致讚賞。



—— 北海岸金山・萬里・八里溫泉 ——
金豔萬分八方同享泡湯美食樂

圖 52 101 年度溫泉 LOGO



圖 53 TO'GO 泛遊雜誌 11 月份大幅報導四季溫泉旅遊活動

■ 采風攝影比賽・美麗 Plus

鼓勵全民參與觀光活動，透過鏡頭捕捉北海岸及觀音山之美，「北海岸采風攝影」比賽共計 796 件，展現北觀多元自然景觀及人文風情，得獎作品應用於觀光宣傳，吸引更多國內外遊客造訪，促進觀光產業發展。

(c) 結合民間相關企業、團體辦理公益行銷活動，多元宣導旅遊服務

我們也與民間相關企業、團體如中華民國荒野保護協會等辦理計超過 30 場次大小行銷活動，並協助業者發布新聞訊息**超過 15 則**。另外還與業者共同行銷：

- **野柳神明淨港文化祭**：全臺灣獨一無二的宗教儀式「野柳神明淨港文化祭」活動，在過年期間盛大舉辦，重頭戲為元宵節當天的「神明淨港」儀式，其中「過火」儀式更是高潮，另外還規劃千人辦桌和百人跳水祈福等活動，更吸引 **30 萬** 遊客參與。
- **北海岸國際淨灘日**：為提倡地球環保概念並結合清淨家園全民運動計畫，我們擴大規模與在地村里、商家、企業等共計 3,400 人，辦理環境清潔、宣導活動，不僅與國際接軌也為世界地球環保盡一份心力。
- **石門風箏文化新體驗活動**：我們與當地風箏發展協會合作，創先結合地方特有的「風箏文化」，以「異業聯盟」方式規劃行程，不僅讓風箏產業永續經營、國際化外也發展特有的觀光經濟，深受遊客喜愛。
- **觀音山林梢步道文史生態導覽 walk&talk 活動**：結合啟用之觀音山生態園區及林梢步道，推展觀音山文史導覽活動。
- **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 場次大小活動，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：國際自由盃環臺公路大賽；公益型活動，如：喜兔迎春慶元宵-關懷兒童慶祝活動；北海岸生活美學概念展；表演類型，如：共愛地球戲劇表演宣傳公益活動、珍愛生命拒絕毒品反毒教育趣味傳統戲劇推廣宣傳活動；美食品茗類型如：八里文旦柚系列活動。

(d)與媒體建立良好溝通管道，提供最新訊息，宣導各項作為與理念

■目前已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）19家、地方記者計25人、平面媒體（報紙、雜誌、週刊）28家、廣播媒體36家，記者名錄約270餘人。

■建立手機簡訊 emone 連繫管道，以利即時通知訊息。

■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：101年發布新聞稿共計88件（活動類72件、施政類10件、經營管理類6件）。

■我們活動相關訊息均刊載於地方新聞及相關雜誌、季刊等，101年共計496篇，也吸引許多國外媒體來台採訪，如澳洲 Sunshine Coast Daily 記者 Patrick Willisms 在11月7日蒞臨採訪，12月1日大篇幅露出，如圖54。



圖 54 101/12/1 澳洲 Sunshine Coast Daily 記者 Patrick Willisms 大篇幅露出

(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行為，供相關機關規劃、改善、提昇服務品質及訂定觀光發展策略參考，每年定期辦理「國家風景區遊客調查」。

(b)調查項目：分為旅遊決策、遊憩行為、旅遊偏好活動與滿意度、消費行為及遊客基本資料等。

(c)訪問時間及對象：調查期間為 101 年全年，依據各遊憩景點的淡、旺季月份，分別執行不同天數之調查執行；淡季月份執行 2 個調查日，旺季月份執行 4 個調查日；選定本處 4 個遊憩據點，進行 12 歲以上遊客面訪調查，惟因委託調查單位下半年統計數據尚未完成，僅能提供 101 年上半年數據供參。

(d)調查方法與成功訪問樣本數：由蓋洛普徵信股份有限公司派遣專業面訪人員，前往各抽樣選定之調查地點，直接對遊客進行面訪，樣本數假日與非假日配額則以 6：4 為分配原則，本處訪問據點及有效樣本數，如表 16。

表 16 訪問據點樣本數表

年度	白沙灣	三芝	觀音山	野柳地質公園	合計樣本數
100 年全年	257 人	113 人	226 人	718 人	1,314 人
101 年上半年	102 人	54 人	66 人	222 人	444 人

(e)調查結果：各項滿意度及整體滿意度均超過 98.65% 以上，平均分數為 85.54 分，係 13 個管理處**得分最高**。惟停車位數量滿意度偏低（101 年上半年 83.86%），如表 17。

表 17 101 年度上半年各項服務之滿意度

項目	百分比 (%)						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	56.97	42.72	99.69	0.31	0.00	0.31	323
2.景點內服務設施	35.65	61.80	97.45	2.55	0.00	2.55	432
3.景點內空間設計	38.58	59.14	97.72	2.28	0.00	2.28	438
4.引導指標或動線安排	41.07	53.83	94.90	4.87	0.23	5.10	431
5.環境美化綠化	51.70	47.39	99.09	0.91	0.00	0.91	441
6.環境整潔	50.90	43.47	94.37	5.18	0.45	5.63	444
7.停車位數量	37.57	46.29	83.86	15.88	0.26	16.14	378
8.廁所清潔程度	46.00	48.00	94.00	4.86	1.14	6.00	350
9.提供之旅遊資訊服務	52.01	46.55	98.56	1.44	0.00	1.44	348
10.景點內辦理的活動	38.46	53.85	92.31	7.69	0.00	7.69	13
11.整體上	36.94	61.71	98.65	1.12	0.23	1.35	444

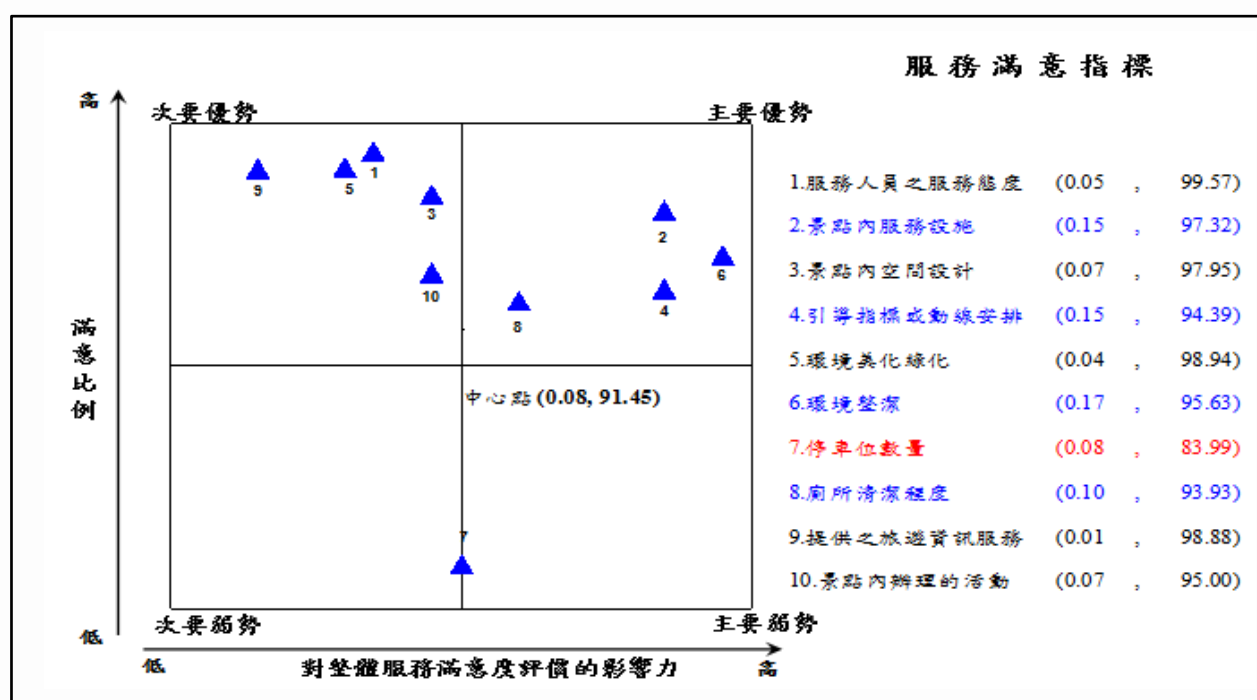


圖 55 各項服務滿意度之優弱勢分析

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.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。

第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需改善。

(f)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」為應變項，「10項服務指標滿意比例」為自變項，透過複迴歸分析(Multiple regression analysis)，了解影響受訪遊客對國家風景區遊憩景點整體滿意之優弱勢指標。
- **分析結果：**從優弱勢分析圖顯示，10個服務項目屬於「主要優勢指標」的有景點內服務設施、景點內空間設施、引導指標或動線安排、環境美化綠化、環境整潔及廁所清潔程度等6項相對較高；而停車位數量為「主要弱勢指標」。
- **改善措施：**因受限保安林地土地取得困難，因此停車位滿意度比例受到影響，我們已在淺水灣、龜吼等地設置停車場，並隨團體遊客增加，在野柳地質公園彈性調整可停放92大客車位，同時推廣台灣好行及推動公車直上觀音山，減緩遊客對停車位之需求。

B. 自行辦理民眾滿意度調查

- (a) **調查目的：**為瞭解大陸觀光客與臺灣遊客對野柳地質公園客源特性、空間旅遊特性、對設施行前期望(重要度)與實際體驗(滿意度)之差異及重遊意願等，委託真理大學林孟龍老師進行「野柳地質公園大陸觀光客與臺灣遊客之空間行為分析」主題研究，以提供設施改善及旅遊服務之重要依據，其結果如表18。
- (b) **調查項目：**在滿意度方面分為對公共設施、遊憩設施及解說設施三類設施。進行重要—表現程度分析法(Importance-Performance analysis, IPA)、參照單位分析(Ridit analysis)、信度分析等。
- (c) **調查時間與對象：**大陸觀光客與臺灣遊客。
- (d) **調查方法與樣本數：**由研究人員直接對遊客進行面訪。以每團體抽取一

人為原則進行問卷調查，若抽取的受訪者因故無法受訪（為考量實際對談與作答，認為十八歲以下較難充分理解問項之意涵，因此不納入數據分析）或拒答者，則以下一位遊客進行調查。在 100 年 7 月至 9 月中發放正式問卷 500 份，於野柳地質公園的開放時間內，選擇平日的周一至周五發放 250 份、假日的周六及周日共 250 份平均進行發放。正式問卷 500 份，回收有效問卷共 463 份，有效問卷率為 92.6%。

(e)調查結果：僅就臺灣遊客對於野柳地質公園公共設施之重要程度相關成果摘錄如後，如表 18。

■臺灣遊客對於野柳地質公園觀光設施的重要度 Cronbach's Alpha 值為 0.951，為高信度；而在滿意度的 Cronbach's Alpha 值為 0.962，為高信度。大陸觀光客對於野柳地質公園整體設施的重要度 Cronbach's Alpha 值為 0.941，為高信度；而在滿意度的 Cronbach's Alpha 值為 0.959，為高信度。

■臺灣遊客對於野柳地質公園公共設施之重要程度最高的前四項為「安全設施(如圍欄、救生圈、滅火器、消防栓)」、「公共廁所」、「垃圾桶」、「交通易達性與停車空間」；而大陸觀光客對於公共設施之重要程度最高的前三項為「公共廁所」、「安全設施(如圍欄、救生圈、滅火器、消防栓)」、「垃圾桶」，其問項因其 Ridit 值的信賴區間高於 0.5，故重要程度較高，如圖 56。

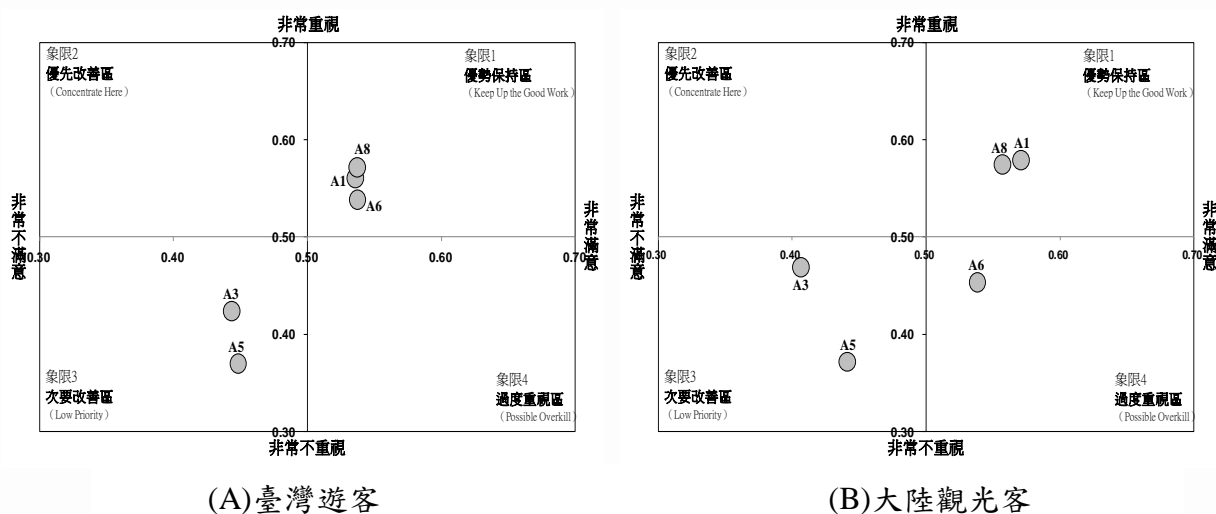


圖 56 臺灣遊客與大陸觀光客之公共設施 IPA 分析圖

表 18 臺灣遊客與大陸觀光客對於公共設施重要度之 Ridit 值信賴區間表

重要度Ridit值	台灣遊客					大陸觀光客				
	重要度Ridit值	重要度下限值	重要度上限值	重要度排序	重要程度	重要度Ridit值	重要度下限值	重要度上限值	重要度排序	重要程度
公共設施問項										
1. 園區內充足的公共廁所。	0.56	0.537	0.583	2	較重要	0.58	0.555	0.601	1	較重要
2. 園區內充足的垃圾桶。	0.56	0.534	0.579	2	較重要	0.56	0.532	0.579	3	較重要
3. 遊客中心提供緊急冷水服務。	0.42	0.400	0.446	7	較不重要	0.47	0.445	0.491	6	較不重要
4. 遊客中心緊急醫療救護設施。	0.50	0.474	0.520	5	普通	0.50	0.478	0.524	4	普通
5. 遊客中心免費無線網路。	0.37	0.347	0.392	8	較不重要	0.37	0.349	0.395	8	較不重要
6. 地方政府提昇園區外交通易達性與停車空間。	0.54	0.515	0.560	4	較重要	0.45	0.429	0.476	7	較不重要
7. 園區內充足的無障礙步道。	0.49	0.463	0.508	6	普通	0.50	0.476	0.523	4	普通
8. 園區內充足的安全設施(如圍欄、救生圈、滅火器消防栓)。	0.57	0.548	0.594	1	較重要	0.57	0.551	0.597	2	較重要

註：在 Ridit 分析結果重要度或滿意度為普通，未達顯著者，則在 IPA 分析圖上不呈現此問項。

- (A1) 園區內充足的公共廁所
- (A2) 園區內充足的垃圾桶
- (A3) 遊客中心提供緊急冷水服務
- (A4) 遊客中心設置緊急醫療救護設施
- (A5) 遊客中心免費無線網路
- (A6) 地方政府提升園區外交通易達性與停車空間
- (A7) 園區內充足的無障礙步道
- (A8) 園區內充足的安全設施(如圍欄、滅火器、消防栓)

C. 遊客服務滿意度線上問卷調查

(a) 調查目的：作為本處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、景點內服務設施及空間設計、引導指標或動線安排、環境美化綠化及環境整潔、停車位數量、廁所清潔程度、提供之旅遊資訊服務、風景區舉辦辦理的活動、整體的滿意度等 9 項，如表 19。

(c) 調查結果：對於停車位數量不滿意部分，隨即在淺水灣、龜吼及野柳地質公園進行停車場規劃，推廣搭乘台灣好行能減少遊客停車需求。

表 19 遊客服務滿意度線上問卷調查

服務滿意度項目	非常滿意及還 算滿意比例(%)	服務滿意項目	非常滿意及還 算滿意比例(%)
服務人員之服務態度	94.02	廁所清潔程度	92.53
服務設施及空間設計	94.02	提供之旅遊資訊服務	95.52
引導指標或動線安排	94.02	風景區舉辦的活動	94.02
環境美化綠化及環境整潔	92.53	停車位數量	86.57
整體滿意度：95.53%			

D. 自行辦理活動滿意度調查

(a) 調查目的：為確實瞭解每次行銷活動辦理成效及參與遊客感受，對參加活動者進行抽樣調查，以作為下次活動規劃之參考。

(b) 調查情況：

- 「168 北海岸溫泉體驗行程」— 調查有效問卷 622 份，參與遊客對提供服務單位及人員的滿意程度，**平均數均在 3.89 以上(滿分為 5 分)**，其中導覽人員、交通工具及活動行程**資訊滿意度平均數均在 4.34 以上**。
- 「觀音觀音 鷹在林梢」— 調查有效問卷 283 份，**對本次活動整體滿意比例為 92%**。
- 「北海岸聽海音樂節」活動調查有效問卷 458 份，**對本次活動整體滿意比例為 91%**。

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「首長信箱」與「意見信箱」，提供民眾 24 小時以 e-mail 方式提供意見，為本處與民眾互動的管道，促進機關與民眾雙向交流，簡化行政流程之成效如表 20，均妥善處理完成，申訴者無再申訴之情況。

表 20 首長及意見信箱件數

年度	首長信箱	意見信箱
100 年	18 件(轄區議題 8 件、行政建議 10 件)	64 件(諮詢建議 57 件、旅遊服務 3 件、陳情反映 4 件)
101 年	23 件(轄區議題 11 件、行政建議 12 件)	39 件(諮詢建議 30 件、旅遊服務 4 件、陳情反映 5 件)

- (b) 設置遊客申訴服務專線由專人服務：本處遊客中心每日皆有專人接聽免付費專線(0800-800-380)，並於現場接受遊客旅遊問題申訴，即時回覆與處理，並同時填報紀錄於「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答覆遊客，並作為施政之參考。101 年共計接受電話(220 件)及現場反應(2,629 件)共計 2,849 件，均妥善處理及回覆，申訴者無再重複反應狀況。

(c) 人民陳情類別及方式統計

■ 人民陳情分析類別：依 101 年意見信箱統計結果，屬諮詢建議事項者 30 件(76.92%)、旅遊服務者 4 件(10.26%)、陳情反映者 5 件(12.82%)，合計 39 件。

■ 設有專人處理平面新聞媒體剪報(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：我們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。相關處理流程，請參閱行政資訊網>政府資訊網>行政作業流程>民眾意見回覆流程。

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) **限期 7 日內回覆**：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**，101 年民眾意見信箱接獲民眾反映及各項陳情案共計 126 件，均交由秘書室專人處理並列管，登錄於列管追蹤表，充分展現本處對人民申請、陳情案件之重視。
- (c) **野柳地質公園停車場客訴 333 制**：委託營運廠商授權現場管理人員面對客訴發生時，需立即處理，授權 3,000 元內解決問題之額度，不需事先回報。以客戶滿意為優先，事後再將處理過程回報。並將客訴分為【C 級】客人建議事項、【B 級】客人有任何不滿意申訴、【A 級】客人身心或車輛受損。當 A、B 級事件，由現場組長在 3 日內致電於客戶，詢問是否滿意處理情形。而廠商總經理在事件處理後，第 4 日起 3 天內，再度致電於客戶詢問是否滿意，並向本處回報。

D. 民眾意見回覆滿意度，「意見信箱服務滿意度」問卷調查

我們考量目前民眾多以網路反應意見，於網站建立時併同設立意見信箱回覆滿意度之線上問卷調查。

- (a) **調查目的**：為瞭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。
- (b) **調查項目**：對意見信箱回覆之滿意度調查。
- (c) **調查時間**：自 100 年 1 月 1 日起至 101 年 12 月止。
- (d) **調查結果**：各項**滿意度均達 90% 以上**。

本處受理 101 年度意見信箱 62 件中，其中其滿意度問卷調查結果回擲者計有 13 件，經統計結果，人民對本處處理其陳情案件表示滿意或非常滿意者計有 9 件、表示尚可者 2 件，表示不滿意或非常不滿意者 2 件。

E. 民意反映不滿意案件之追蹤處理情形

- (a) 處理民眾意見信箱具有回應處理情形的**滿意度追蹤功能**。
- (b) 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。
- (c) 近來頗受爭議之案件回應：**馬尾藻及刺河魴清理問題~化危機為轉機**

自 101 年 3 月起陸續發現大量馬尾藻及刺河魴漂流至北海岸沙灘，漁民說幾十年來從未有的現象。我們雖極力清理，但仍遭媒體負面報導。我們為扭轉社會大眾「不處理」的誤解，所以極力配合 101 年世界地球日活動，發起「北海岸愛鄉淨灘系列活動」，共獲 25 機關、公司及社團約計 1,600 人熱心參與淨灘活動，撿拾約 10 公噸沙灘垃圾。另在夏季旅遊旺季持續加強淨灘活動及生態教育之宣導。

此外，我們 11 月 29 日召開「春季北海岸特殊生態與必要作為」座談會，邀請臺灣大學漁業所陳章波、地方政府及民間社團參與座談並獲得以下共識：

■ 順應大自然食物鏈的變化及就地取材運

用於日常生活所需。

■ 請有關單位參考日本漁民將打撈的新鮮

馬尾藻水煮冷藏保存，提供季節性食材之商業用途、並將沖上岸之馬尾藻尋覓適當地點掩埋，轉換成有機堆肥，協助海濱防風植栽的養分來源。

■ 避免過度人為干預與浪費，僅針對重要遊憩

據點進行維護。

■ 未來將結合環境教育與創意行銷，推動公益旅遊，讓今日被視為垃圾的馬尾藻等，變成具觀光創意的黃金伴手禮。我們也將在 102 年辦理「2013 北海岸海洋廢棄物特展」，以加強宣導如何改變日常生活之消費行為以減少海洋污染，如圖 57。



圖 57 101/12/3 聯合報報導

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

(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：「研究報告」、「施政計畫」、「預算及決算書」、「採購資訊」等共 12 大項，應公開且已**公開資訊比例**=(已主動公開資訊項目數/應主動公開資訊項目總數)*100%=(12/12)*100%=**100%**。

(a) 「政府資訊公開專區」，共提供 **44 則** 訊息，如表 21。

表 21 政府資訊公開專區訊息統計表

	公開內容(訊息數)	合計
第 1 層	研究報告(1)、施政計畫(1)、預算及結算書公告(1)、採購資訊(1)、支付或接受之補助(1)、統計資料(1)、行政法規(21)、檔案應用服務專區(8)、行政作業流程(5)、重大政策、聯絡資訊(1)、就業資訊(1)	44
第 2 層	觀光局觀光政策(1)、行政院重大政策與計畫(1)	

(b) 設置**北觀處簡介區**：包括處長的話、管理處簡介、組織職掌、施政目標、建設成果及年度記事等。

(c) 設置「**為民服務**」**專區**：提供各式供民眾及業者使用之「表單下載」專區、網站服務品質調查、服務滿意度問卷調查、線上客服、我愛淨灘、無障礙旅遊服務資訊等服務。

(d) 設置「**訊息公告**」**專區**：於首頁連結本處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，並同時於此附設提供「採購資訊」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：**為貼心網友準備「地圖快搜」，搜景點、搜美食、搜住宿還可以搜加油站及鐵馬驛站，透過 Google 地圖，一清二楚，如圖 58。



圖 58 旅遊網地圖快搜

- **住宿指南介紹：**提供轄區內合法觀光旅館及民宿完整資訊，除基本聯絡資訊外，亦包含業者特色介紹、提供服務總覽等。
- **餐飲特產：**提供轄區內多元特色餐飲、小吃、名產等，除提供基本連絡資料外，亦包含地圖導覽。
- **熱門景點：**以萬里、金山、石門、三芝、五股及八里等分區，提供遊客轄區內各景點旅遊焦點介紹，包含知性人文、自然生態、觀光活動、地質景觀等特色。
- **節慶活動：**提供一年四季的節慶活動行程，並介紹每一節慶的活動緣由。
- **北觀最好玩：**精選六大旅遊主題包括：泡溫泉、騎單車、求好運、嚐美食、尋浪漫、找樂子等，各主題之旅均先告訴網友該主題好玩的地方、推薦必遊的主要景點，還有其他可一同探訪的順遊景點，電子書輕鬆翻閱，所有資訊及遊玩特色均完整呈現，最下方結合 Google 提供旅遊地圖及街景服務，將該主題之旅的主要景點位置分別標示出來，幫助網友規劃遊程時能夠更盡情暢遊北觀，如圖 59。



圖 59 線上電子書

- **手機導遊旅遊封包**：提供轄區內熱門景點重要資訊，讓網友在遊程開始前，儲存相關旅遊資訊隨身攜帶，當到達旅遊目的地時，不用上網也可立即瀏覽手機電子書資訊，強化資訊流通傳達。我們也特別加設**手機導遊使用說明**，讓首次使用此功能的網友易於操作。
- **二維條碼應用服務**：目前手機二維條碼掃描服務（QR Code）相當盛行，因此我們彙整轄區內熱門景點之名稱、電話、地址、開放時間等資訊，讓網友可利用手機直接掃描各景點重要即時訊息，方便隨身攜帶觀看，提升本處網站多元服務效能，一併提供**QR-code 使用步驟教學**，讓初學者可以馬上上手，如圖 60。

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

(<http://www.northguan.gov.tw>)

- **交通資訊**：提供開車族走法、機車族走法、大眾運輸、地圖快蒐、加油指南等訊息。
- **活動訊息**：提供本處最新觀光活動、觀光服務新訊及其他團體業者遊憩活動等訊息。
- **旅遊安全資訊**：提供遊客安全需知、緊急救援、潮汐預報、水域遊憩活動公告。
- **住宿資訊**：提供一般旅館、民宿等訊息。

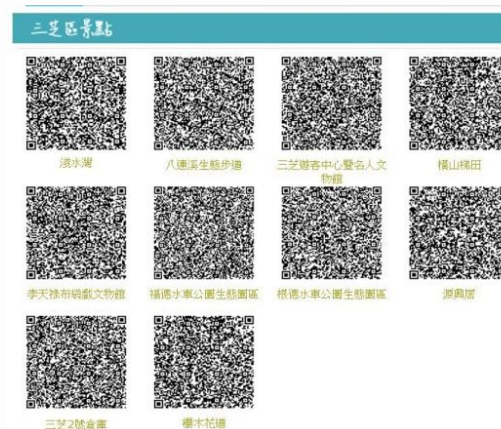


圖 60 二維條碼應用服務（QR Code）

- **餐飲特產資訊**：提供風味餐廳、特色小吃、咖啡簡餐及特產等資訊。
- **線上服務**：包括預約導覽、我愛淨灘。
- **節慶活動**：提供北觀轄區大型活動介紹及相關資訊。
- **首頁旅遊氣象服務**：於觀光資訊網頁提供當日天氣預報、潮汐、一週天氣、海灘水質監測等即時資訊。
- **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「常見問答」提供民眾參考**：共分規費、特產、交通、景點、著作權等，共計 10 篇。
- **設置出版品專區**：以出版年區分共計 10 筆出版品。
- **相簿集錦**：共計 **135 張**授權照片**免費**供民眾下載。
- **影音賞析**：共計 7 部影片供賞。
- **表單下載專區**：提供 15 項申請表格、作業流程供民眾下載使用。
- **網路及電子化宣導**

i. 旅遊網站：設有觀光旅遊網(中、英、日、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。

ii. Facebook「微笑北海岸-幸福百分百」粉絲團已超過 3,600 人。

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、不定期上傳更新資料。

(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) 觀光資訊網「最新消息」、「活動訊息」及行政資訊網「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，本處觀光資訊網建置之「最新消息」、「活動

訊息」及行政資訊網建置之「最新消息」、「招標資訊」、「徵才公告」、「表單下載」後方均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。

■本處網站維護作業區分「觀光資訊網」、「行政資訊」及「志工網」，依本處網站權責表，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 54 個外部連結網頁，不定期檢視超連結。

■網站管理人員不定期檢視修正網頁內容，務求網頁上所載之**資訊及連結 100%正確**。

(f)網站資訊定期資安掃描，外文系教授協助英文更新

有關網站的資安、正確性及定期檢視更新均委託專業公司執行。特別是外語網頁委託聖約翰科技大學應用英語系進行「英文網頁編譯及維護」，每季定期更新檢視，依據每日不斷新增中文網頁進行外語翻譯，每月提出檢討報告，立即更新，以維持網頁正確性。

(g)本處網站 2013.01.17 通過研考會第一等級無障礙網頁設計標準，獲頒「A+無障礙網頁標章」(標章代碼：20130109105651)，如圖 61。

■依據行政院研考會訂定之無障礙網頁開發規範，提供各式 Link。

■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。



圖 61 無障礙 A+網頁標章



圖 62 網站擴增國土資訊系統標準欄位

(h)完成觀光資訊標準化 V1.0 建置

- 配合政府國土資訊系統(NGIS)，利於未來雲端共享。依觀光資訊標準格式分析觀光資訊之景點/餐飲/活動欄位分別擴增 27、17 及 25 欄位，如圖 62。
- 更新網站完成 xml 上傳機制，透過觀光局標準資料庫檢核，每日凌晨 24:00 定時上傳，通過後並每日發送通知郵件。

D.線上滿意度調查

101 年度兩項線上滿意度調查，民眾對於「服務滿意度」項目，表示非常滿意及還算滿意者比例為 **92.86%**，「網站服務品質」項目，表示非常滿意及還算滿意者比例為 **92.50%**。

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，當找不到資訊時建議導向研考會分類檢索網頁。
- C.機關網站資訊提供檢索服務情形及相關作為：

(a)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。

- 另亦提供全文檢索說明、檢索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。
- (b) 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本處網頁中相關資訊。
- (c) 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，如表 22。

表 22 不同網站分眾版本特色說明表

類別	版面特色
觀光旅遊網	以遊客需求為主，強調互動性，首頁主要提供最新消息、活動訊息、我愛淨灘、熱門景點及節慶活動、全區地圖導覽、食宿產業資訊、交通資訊，另提供台灣好行網、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。
志工園地	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：

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 19 項(線上申辦及預約服務 3 項、線上客服 1 項、表單下載 15 項)，相較於 100 年 17 項，**成長率為 11.8%**。

- i. **線上申辦及預約服務**：包含預約導覽申請、我愛淨灘及學生公共服務等申請。
- ii. **主題線上服務**：因應活動及專案性需求設置專屬網頁供遊客查詢資訊，101 年共計 5 項服務，相較 100 年 3 項，成長率為 **66.6%**。
- iii. 申辦表單下載項目數共 15 項，包含公共設施租借申請書、戶外公共空間展演使用申請表、北觀建築特色自我查核表等。
- iv. 101 年最新訊息共發佈 57 則，相較於 100 年 48 則，成長率為 **18.57%**。
- v. 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，本處網頁均公布有隱私權及網站安全政策，使民眾在運用本處網頁所提供線上服務時，能夠瞭解本處收集、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 101 年 3 月、6 月與 8 月針對處內同仁舉辦 3 場資通安全宣導教育訓練。
 - ☆本處各課室每台電腦均**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**、每年進行**內部資安稽核**，掃描結果報告提送予本處網站維護廠商立即進行修正。

B.線上服務推廣績效

- (a)我們在網站首頁發布最新消息，101 年公告共計 57 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)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)網站服務秀人氣：

■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，做為服務品質之參考，調查結果如下表 23：

表 23 網站服務品質調查

統計至 101 年	非常滿意及還算滿意者比例(%)
網頁的編排方式及動線	88.00
最新消息的更新速度及問答集內容	92.00
網頁的美編及設計風格	96.00
本網站各網頁您電腦上的平均開啟速度	94.00

■ 101 年觀光旅遊網累計瀏覽數 531 萬 2,463 次。

■北觀處網站流量分析每月進行瀏覽人次分析，101 年共有 40 萬 6,516 人次，平均單月 33,867 人次，如圖 63。來訪國籍分析前 10 名分別為台灣、香港、美國、新加坡、日本、中國、馬來西亞、加拿大、澳洲、澳門。



圖 63 網站流量分析

C. 電子表單簡化績效

運用電子佈告欄：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 663 則、101 年度共 498 則。

2、電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

A. 配合 Web2.0 參與，Facebook「微笑北海岸—幸福百分百」粉絲專頁

北觀處粉絲團自 100 年 5 月成立，現行粉絲人數 3,700 人次，粉絲的朋友們總計 71 萬 502 次，粉絲專頁中的朋友互相串接分享，到北觀粉絲團定期瀏覽資料傳播北觀的相關訊息，如圖 64。



圖 64「微笑北海岸—幸福百分百」粉絲專頁

B. 民眾意見反映管道：

- (a) 意見信箱：本處網頁設置意見信箱，提供民眾線上反應，並由系統主動發送通知，每日由專人收件分送各課室處理。100 年共計收到 64 件，101 年共計收到 39 件，均業於期限內回覆。
- (b) 線上滿意度調查：截至 101 年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 113 人次。
- (c) 本年兩項網路行銷活動，均規劃線上滿意度調查，提供 6~7 提問題，並

規劃問卷統計圖表分析功能，強化統計資料的有效性與可讀性。

(d)網站問卷統計分析功能，均有提供民眾線上填寫不滿意之意見內容，紀錄於後台資料庫，管理者可隨時查看。

C.針對民眾使用智慧型手機越來越普及，我們開發了支援 **GPS 技術的野柳電子導覽系統**，**免費供遊客使用**、**二維條碼解導航 QR code**、**iphone、windows 及 android 智慧型手機旅遊封包**，**下載後手機就是旅遊書**、**更成立最多人參與的網路平台 Facebook 臉書粉絲團**，將我們的各項活動資訊傳給朋友、朋友的朋友…。

D.為了讓更多小朋友瞭解北觀，特別設立兒童網，版面活潑互動，包含「野柳放大鏡」、「主題樂園」、「北觀知識」、「節慶活動」及「學習單」等，並有親切的語音導覽，圖 65。

E.**細心規劃 6 條 1 日遊路線及 4 條 2 日遊主題路線**，本年更規畫無障礙旅遊路線，結合 Google Map 路線規劃功能。

F.舉辦「尋找北海岸十大私房景點」網路活動

邀請網友擔任北觀星探，發現私房景點。活動自 101.9.11~101.11.1，共有 138 位網友分享旅遊經驗，提供 270 章私房景點照片，業經審核出十大私房景點，公布於網站及臉書，如圖 66。



圖 65 北觀兒童網



圖 66 十大私房景點網站活動

三、創新加值服務構面執行績效

(一) 有價值的創新服務

1. 野柳地質公園，創新旅遊新品牌，國際化服務帶動觀光吸引力！

(1) 公私協力創造國際級旅遊環境

為減少政府支出、促進公益並擴大民間參與公共建設政策，我們透過公開評選方式選擇學術股東佔 58%、企業股東佔 42% 的民間團隊參與營運，堅持仍以學術及保育為第一，商業經營次之理念，永續發展觀光，積極展現民間之創意與活力：

- A. 行銷國際化，擁有中、英、日、韓多國語文廣播、指標告示、多媒體藍光影片及宣傳摺頁，更可預約多語文導覽解說。
- B. 積極配合法令執行，首創公告全面禁菸以及破壞地質景觀行為，攜手合作保護景觀資源。
- C. 主動延長園區夏季服務時間（自上午七點半至下午六點半），以因應遊客不耐夏季炎熱及國際旅客旅遊行程安排。
- D. 確保重要地景不受破壞，雇用 3 名女王保鑣專職看護女王頭，引導遊客參觀及維護拍照秩序，保持旅遊吸引力。
- E. 打造五星級廁所，於野柳遊客中心廁所佈置盆栽、播放音樂、展示地方藝術畫作，已成為領隊導遊必向國際旅客推薦的特色景點！



圖 67 德國在台協會成員專注、熱情的回應環教老師

101 年度吸引中、英、日、韓、港、新、馬等 269 萬外籍遊客，外籍遊客參訪比例已突破全部遊客之 80%，如圖 67。

(2) 沒有人能拒絕臺灣奉獻一座地質公園予世界

我們依交通部觀光局 97 年完成「北部海岸地質公園規劃」，打造出臺灣第一座依照「聯合國教科文組織 (UNESCO) 地質公園網絡計畫」轉型的地質公園，並依據聯合國教科文組織 (UNESCO) 申請地質公園之自我檢核表標準，分地質與景觀、管理體系、資訊服務與環境教育、地質生態旅遊以及在地經濟永續性等五大面向來逐項檢討改善。

臺灣目前尚因政治問題無法向聯合國申請，但自許我們是地球村的一分子，現在就須做好國際化設施及提升服務品質。依據申請辦法，參加會議列入計分，本處派員積極參與國際會議，如 2010 馬來西亞蘭卡威第 1 屆亞太世界地質公園會議、2011 越南河內第 2 屆亞太世界地質公園會議及 2012 日本島原第 5 屆世界地質公園會議等等，透過國際會議向世人展現我們對地質景觀旅遊的各項成果，如圖 68。



圖 68 參加 2010 馬來西亞亞太地質公園研討會及博覽會

(3) 野柳地質公園長期監測，成就遊客管制措施

野柳地質公園在氣候、海浪等自然營力，以及大量遊客參訪下，已衝擊珍貴地景資源，為了在保育與觀光之間取得平衡。我們特別委託中國地理學會臺灣大學地理系林俊全教授進行 5 年環境監測，分析自然營力及人為活動（包括岩石風化侵蝕、遊客行為、擁擠度認知環境承載量等）對環境的作用與影響，見表 24。

我們透過電腦自計式觀測站持續收集氣象資料，並將氣溫、降雨、風速、風向與濕度進行分析，瞭解長期影響地表變化的外營力。利用即時影像監測，觀察遊客在野柳地質公園內的遊憩行為、動線以及停留時間，輔以問卷調查擁擠度及滿意度驗證，提供101年10月1日起實施尖峰分流管制之參考，

如圖69。



圖 69 野柳即時影像監測網瞭解遊客步行時間及路徑

表 24 長期監測計畫成果表

年度	年度監測成果
97	入園人次近 83 萬人，非假日有時比假日來的人數更多，上午 09：30~11：30、下午 13：30~15：30 為每日入園人數最多時段。
98	入園人數達 129 萬人，當遊客在遊憩體驗的過程中，產生擁擠感，最容易讓旅客出現違規行為的產生，不容易對每一位旅客行為進行管理。
99	入園人數破 189 萬人，岩石補強部分針對已崩落的岩石作為取樣對象，試驗結果發現人為觸摸與自然鹽份可能會促使岩石組成的沙礫掉落。
100	入園人數達 198 萬人，因觀光人數增多，建議以事先申請的方式控管遊客量，估計一個地區有能力同一時間供多少人使用。
101	入園人數達 269 萬人，遊客數量的急遽增加，對於地景及生態保護、遊客的安全、環境的整潔等都產生威脅。 管理單位必須對遊客量加以管制，制定相關的管理規範及措施，達成永續發展的目標。

(4) 全國首例戶外風景區遊客管制措施-「野柳地質公園團客尖峰分流計畫」

近來臺灣因為人民友善、設施治安良好吸引許多國際觀光客蒞臨，但對某些風景區大量的遊客帶來承載量的問題，如圖 70。野柳經由長期監測及調查分析承載量的成果，我們發現園區內平均容納 3,000 人 是遊客參訪地質公園舒適度的臨界值（以社會承載量而言）；並透過遊客人次統計分析，發現每年 3-5 月 與 10-11 月 為野柳地質公園遊客高峰期，而遊客組成中，團客比例約佔 7-8 成，如圖 71。



圖 70 媒體報導為掌控品質研擬總量管制

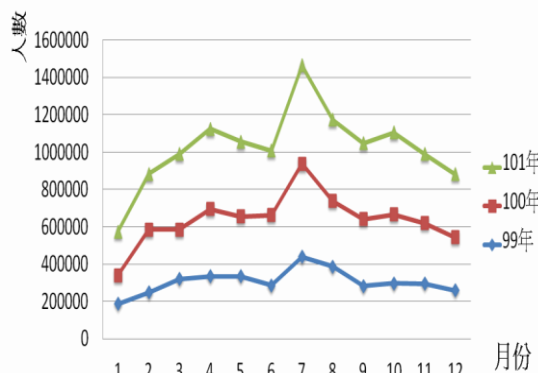


圖 71 99-101年每月遊客人次統計

我們創新提出團客流量管控及經營管理策略調整，提供遊客舒適的旅遊環境並兼顧在地經濟，為地質公園的永續奠定更紮實的基礎。我們邀集產、官、學界代表召開座談會，取得「野柳地質公園應規劃遊客承載量及管制措施的共識」。

此外發布新聞預告尖峰時段團客分流措施即將於10月1日實施，擬訂尖峰分流措施操作方式如圖72，我們分赴中華民國旅行業品質保障協會及台灣海峽兩岸觀光旅遊協會會員大會宣導本項措施，請旅行業者及遊客配合。為了執行遊客分流的措施，我們進行設施改善，重新調整驗票口設備、架設LED告示燈、裝設更精準的人流計數器、增置多元管道的預約系統、進行分流管制模擬演練，101年10月1日我們成為全國第1個實施尖峰時段團客分流的戶外風景區，如圖73。



圖 73 紅燈亮代表園區擁擠，無預約暫緩入



圖 72 團客尖峰分流 SOP



圖 74 野柳自然中心課程架構

(5) 成立讓遊客瞭解、欣賞、感動進而行動的野柳自然中心

我們發現很多遊客來野柳都只「瀏覽」女王頭、燭台石、豆腐岩等地景，尚未真正體驗這些地景的珍貴或是親訪野柳岬的特殊自然生態，因不瞭解、好奇產生不當遊憩行為、任意攀爬觸摸珍貴地景，造成環境的傷害。

基於觀光永續發展及環境教育推廣的責任，我們開始構思不一樣的方式「玩」野柳。我們主動配合 100 年 6 月正式施行的環境教育法，將野柳地質公園原本的解說服務系統，結合新空間公司及臺灣師範大學環境教育研究所，籌組「野柳自然環境教育中心」行動團隊，召開 18 次行團會議，改造 2 樓遊客中心為多功能環教室內空間。

我們運用過去 5 年督導 OT 廠商完成之學術研究成果，結合中小學九年一貫課程大綱，推出「神秘的魔法石」、「實習漁夫的一天」等課程（課程內容見 <http://www.yehliu.com.tw/content/masterpage/index.aspx>）。融入環境倫理、永續發展、互賴互動 6 大核心學習要素，透過合作學習、真實情境中體驗、感官學習等 6 種方法來進行環境教育課程操作，如圖 74。

101 年 3 月向環保署正式申報環境教育場域認證，11 月 13 日通過，12 月 22 日全國首座以探索地質地形、海洋生態、漁村社會及海洋文化為主軸的環境教育場域「野柳自然中心」正式揭牌，如圖 75，成為國家風景區融合觀光遊憩與環境教育之先鋒。同時由觀光局謝謂君局長正式宣布民國 102 年「野柳環教元年」的推廣方案，如圖 76：

- 鼓勵家庭旅遊，親子同行，國小以下兒童免費入園。
- 照顧弱勢家庭，弱勢學童參加環教課程免費。
- 開放 1000 個免費名額，提供在地國小學童參加課程。



圖 75 野柳地質公園環境教育設施場所認證證書(左)
圖 76 小朋友參加環教課程操作情形(右)

2. 建築微革命，綠意滿家園—全國國家風景區獨一之特色審查機制

為維護北觀國家風景區整體景觀，讓在地居民及遊客感受國家風景區自然及人文風景特色，我們研訂「北觀建築特色計畫」，協助居民透過計畫塑造地區的特色，提升在地居民的環境景觀與生活品質。

我們依發展觀光條例主動籌組「北觀國家風景區維護自然文化資源暨發展觀光諮詢委員會」，審查轄區內新建或改建建築物之造型、構造、色彩等景觀要素，提供建築、景觀設計之建議，成為唯一落實發展觀光條例精神之國家風景區管理處，如圖 77。

因為是唯一對國家級風景區的景觀維護採取積極主動措施，一開始並不獲得地方民眾及建築師的認同，也透過民意代表強烈反應，期望我們放棄執行這項措施，但經過我們不斷檢討提出解決方案，隨著一棟棟完工的房子，當地民眾逐漸了解到我們「堅持提供免費的專業建築諮詢」服務，對他們搬入後生活的舒適與便利，並減少後續維護費用；甚至有建設公司會主動向委員會尋求諮詢。

我們是觀光體系第一個也是唯一對風景區自然人文景觀重視進而以實際行動去維護的機關，特色審查制度服務為免費，這樣的理念落實並不容易，但我們堅持對的事一定要繼續！



圖 77 石門國小風雨操場、金山農業資材室完工照及委員現勘圖

3. 幸福，從北海岸開始—北海岸婚紗留倩影

經行銷研究分析，北海岸自然美景為最吸引國人之旅遊動機，年輕人「喜歡自拍」、「喜歡與眾不同」、「喜歡異國風情」，我們再將「拍照」族群分析，發現北海岸為國人拍攝婚紗之首選點，年輕人願意以較高的預算「拍攝婚紗」，圓一生的幸福浪漫。這樣的遊憩特性促使我們從94年度首度及觀光旅遊開始推動「北海岸婚紗留倩影」的行銷推廣活動。

為擴大區隔，加強目標客群的觀光吸引力，我們特別邀請婚紗業者、攝影師專業提供意見，

引進「戶外攝影棚」概念，主要建築元素包含幸福拱圈、尖拱廊道、景觀牆（地中海風味）等，創設石門婚紗廣場，營造北海岸為「幸福海岸」之意象，圖 78。

自從94年開辦以來，每年活動規劃均求新求變，希望所有民眾能對北海岸留下美好的印象，往後每年、每季甚至每月都會再來北海岸旅行，為民眾製造「幸福回憶」，進而為業者創建「幸福產業」。



圖 78 101 年婚紗留倩影金牌獎—琴的旋律

101 年我們擴大異業結盟範圍，結合航空公司、旅行社、婚紗及溫泉業者，以「真愛北海岸·婚紗幸福旅」為行銷主軸，設計優惠的套裝旅遊行程吸引國際旅客，我們也參加 2012 年新加坡、馬來西亞國際旅展、香港旅展，跨域消彌國際旅客在飛機航班、旅遊住宿、婚紗拍攝、成果取件各個環節的疑問，一推出便獲得青睞，成功擴大「北海岸婚紗留情影」的國際市場，如圖 79。



圖 79 新加坡旅展文宣

4. 首創「北觀吉祥物家族」代言--遇見觀光旅遊新活力

A. 在地元素化身吉祥物

漫畫家蕭言中先生成長於淡水沙崙，對北海岸有著濃厚情感。主動免費以北觀國家風景區資源特色，設計 9 款具地方特色吉祥物。我們選擇代表初春綻放的三芝櫻花、讓風箏高高飛起的石門風動、映襯陽明山系綠意的金山青山、秋天豐腴肥美的萬里螃蟹、盤旋天際昂首飛翔的觀音山老鷹等地方特色的吉祥物，**優先製作 5 款大型人偶，搭配吉祥物專屬歌曲及專業舞蹈老師排舞，成為全國第一個行銷地方資源特色的吉祥物歌舞團**，如圖 80。



圖 80 北觀吉祥物出場造勢、可愛的造型深受大、小朋友的喜愛

B.拍攝北觀宣傳曲「北海任我行」以商業 MV 行銷北觀

「北海任我行」為針對北觀自然及人文資源特色量身訂做的創作歌曲，特邀歌手任賢齊主唱並親赴風景區實地拍攝 3D 動畫音樂 MV。正式推出後，透過管理處官網、Youtube 等平台行銷，為全國首支結合流行歌手及特色吉祥物，於風景區實地拍攝的微電影行銷宣傳曲。這支 3D 動畫音樂 MV 行銷效益正逐漸發酵中，如圖 81。



圖 81 北海任我行 MV 片頭畫面+Youtube 點閱數統計畫面

5. 化違規取締為輔導在地經濟的「行動式遊客服務站」

過去我們視行動咖啡車為「流動攤販」積極取締。但隨著休閒旅遊風氣蓬勃，行動咖啡車反而成為北海岸新興人文地景，讓我們重新思考如何在遊客需求、地方經濟與法規執行間尋求平衡？

經過與權管機關討論後，選擇臺二線跳石段不妨礙交通、圖 82 聽濤觀潮喝咖啡（100 年采風銀牌）不危及行車及遊客安全的停車空間，依「國有財產收益原則」以公開招租的方式，邀請設籍北海岸地區的商家投標。除規範營業車輛的改裝應先取得監理站通過、商家營業應先辦理營利事業登記並繳納營業稅之外，還要求商家負責一定範圍的清潔維護，行動式遊客服務站不只是咖啡車，



還提供簡易醫療、自行車維修、旅遊諮詢以及緊急通報服務，成為管理處的附屬服務站，延長服務遊客時間。這個措施間接取締違規攤販，增加遊客停留時間並促進地方經濟，改變了北海岸的形象，如圖 82。

(二) 創新服務標竿學習效益

1. 野柳地質公園，創新旅遊新品牌，國際化服務帶動觀光吸引力！

(1) 公私協力創造國際級旅遊環境

- A. 為因應遊客人次增加而產生的導覽解說及諮詢引導等服務需求，野柳地質公園的員工從 21 人增加至 65 人，其中 90% 以上為當地人，代表地質公園的經營直接照顧野柳地區 58 個家庭。
- B. 服務人員以東京迪士尼樂園清潔程度為基準，掉到地上的垃圾不超過 5 分鐘一定撿起來。

C. 新空間公司每年投入總營業收入 8% 以上經費進行科教活動推廣（累計至 101 年度共投入約新臺幣 2,700 萬元以上），出版「原來這裡是野柳」

等野柳童心童趣系列叢書、「野柳異想世界」動畫 DVD，將野柳的自然與人文以更輕鬆有趣的方式介紹給遊客認識。相關出版品榮獲新北市、臺北市圖書館優良圖書、行政院新聞局中小學優良課外讀物！

- D. 100 年度榮獲行政院公共工程委員會頒發的促進民間參與公共建設金擘獎「優等獎」及「公益獎」的雙重榮譽，如圖 83。

- E. 成功的營運管理績效，讓北觀處成為各機關邀請進行 OT 經營管理經驗分享的指定機關，地質公園更成為標竿學習之必要參訪行程，如表 25。



圖 83 新空間獲第 9 屆金擘獎

表 25 工程會等邀請北觀處分享講座

標竿學習主題	時間及地點
101 年度促進民間參與公共建設	101.05.03 東區-宜蘭傳藝中心
分區座談會-野柳地質公園 OT 案	101.07.16 北區-公務人力發展中心
國軍 101 年度進民間參與公共建設法規暨實務研習-野柳地質公園 OT 案	101.10.16 國防部
行政院人事行政總處公私協力個案觀摩	101.03.19 台北公務人力發展中心
野柳地質公園 OT 案	101.04.13 高雄公務人力發展中心
	101.07.20 南投地方行政研習中心

(2)沒有人能拒絕臺灣奉獻一座地質公園給世界

2011 越南河內第 2 屆亞太世界地質公園會議，我們首度以「臺灣」名義發聲，登上聯合國發表「臺灣北部地質公園地景特色及其提升地質生態旅遊的發展」乙文，透過較無政治壓力的地景保育國際會議，力求以「臺灣北部海岸地質公園」的形象，提高國際能見度與知名度，為臺灣邁入世界地質公園網絡留下值得紀念的一頁，如圖 84。

在國內，我們參與臺灣地質公園網絡相關研討會，例如 2009 東亞地質公園研討會，與東北角暨宜蘭海岸管理處、馬祖、高雄泥火山、花蓮利吉惡地及草嶺地質公園，分享野柳經營管理經驗。



圖 84 正式登上聯合國發表「臺灣北部地質公園地景特色及其提升地質生態旅遊的發展」

(3) 野柳地質公園團客尖峰分流計畫

A. 101 年首次辦理的遊客尖峰分流管制計畫，總計約 189,731 人次預約，佔尖峰時段來訪遊客總數 67%。

B. 我們以各時段遊客人數占全天遊客人數的比率進行分析比較，101 年度 10-11 月份實施分流管制以後，遊客入園之分流效果於下午尖峰時段(13:00-15:00)較為顯著(入園人數比例較去年同期降低 22.7%)，如圖 85，離峰時間遊客入園比例增加，初步達成緩和尖峰時段壓力，提升遊客參訪品質的目的。

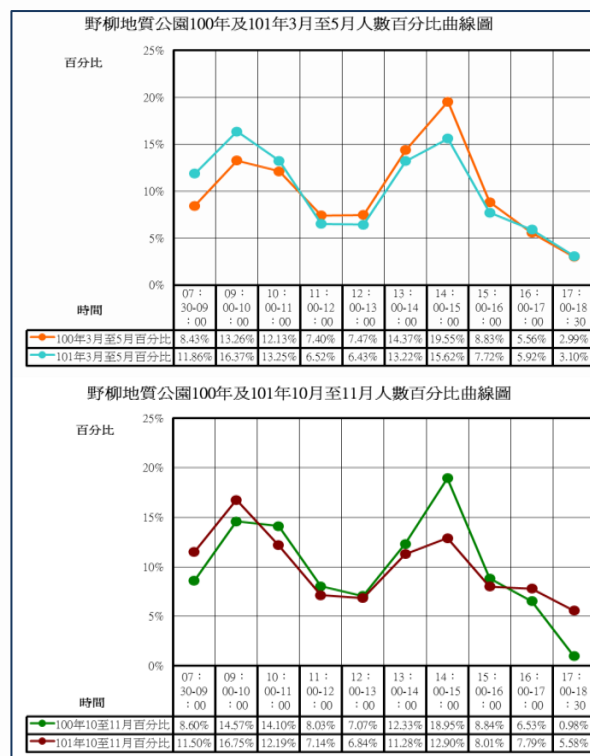


圖 85 野柳地質公園遊客尖峰分流計畫實施效果分析

(4) 成立讓遊客瞭解、欣賞、感動，進而行動的野柳自然中心

A. 野柳自然中心在申請環教場域認證期間，邀請北北基地區國中小學生計 460 人次操作學校方案，同時辦理 4 場教師研習方案，藉由試教的回應，修正課程操作方案，期許課程的適用達到普及。

B. 101 年 8 月至觀光局簡報申請環境教育場域認證過程，會後雲嘉南、阿里山、大鵬灣及澎湖等風景區管理處即積極向我們請教，也朝向取得環境教育場域認證方向進行。

C. 101 年 11 月 16 日「野柳自然中心」取得環境教育場域認證之後，交通部部長毛治國裁示，觀光局各風景區管理處擁有珍貴自然資源與豐富人文特色，均應積極申請環境教育場域認證。

D. 101 年 12 月 22 日野柳自然中心正式揭牌，我們主動宣傳「野柳自然中心」設計有環境教育法規定的 4 小時環教課程，立即獲得新北市政府環境保護局、新北市政府教育局等機關的熱切回應，如圖 86。



圖 86 101 年 12 月 22 日野柳自然中心正式揭牌，產官學及當地居民代表心手相連，共同承諾願以愛護、保護、照護之心，許野柳地質公園及後代子孫一個永續的未來

2. 建築微革命，綠意滿家園——全國國家風景區獨一之特色審查機制

- (1) 「北觀國家風景區維護自然文化資源暨發展觀光諮詢委員會」自 96 年度開始至 101 年 12 月共計召開 67 次會議，通過 155 件申請案件，其中 48 件業已完工，不僅為地方營造特有城鄉風貌，更提供與生態環境共生良好範例。透過諮詢過程，鼓勵民眾創造屬於自己的房子，並思考建築與周遭環境的關係，對於房舍的情感會更深，對於周邊環境維護也會更願意去參與。
- (2) 一位退休的何姓教師在金山申請設置農業資材室-度咕屋，因為造型非常特殊，委員提供綠建築概念，更完備其節能之理念，隨著深具特色的建物

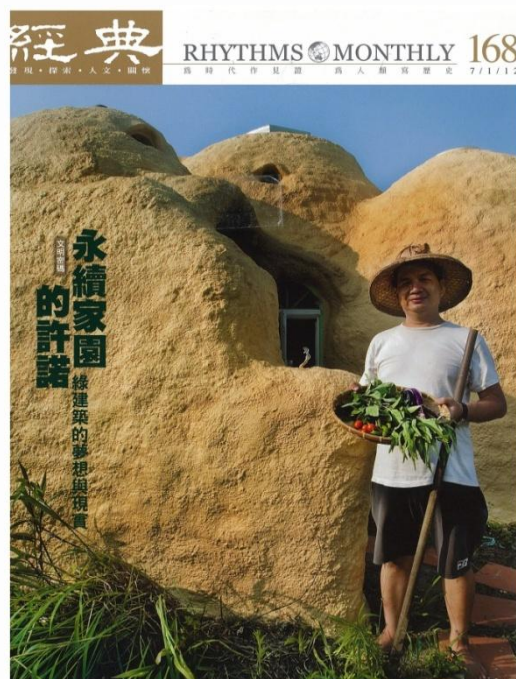


圖 87 101 年 7 月經典雜誌以金山度咕屋及屋主為封面，介紹建造者充分體查環境並呼應大地的設計

完成後，與環境融合的特殊造型意外成為觀光景點，更獲得在地人及環保人士的認同。101年7月，度咕屋的設計概念及與環境完美融合，更榮獲經典建築雜誌主辦的綠建築獎，如圖 87。

3. 幸福，從北海岸開始—北海岸婚紗留倩影

(1) 石門婚紗廣場為國有地，面積約 2,694 m²(約 815 坪)，原址被攤販長期佔用，鐵皮屋景觀殘破不堪。經本處辦理無償撥用後，融入戶外攝影棚概念設計，施工經費約 670 萬元，自 96 年完工以來，地中海式藍白造型廣場均吸引許多遊客駐足停留，除為新人拍婚紗據點外，更是欣賞海景夕陽的最佳地點。

(2) 臺二線鄰山側原經濟活動低迷，因為石門婚紗廣場的設置，吸引業者進場投資，如三芝小豬輕食小館、劉家肉粽旗艦店及「叢山小靠北大」咖啡店等，達到觀光建設引入經濟活動之目標。

(3) 「北海岸婚紗留倩影」的行銷概念，行政院經建會列入挑戰 2008 年國家發展重點計畫-「觀光客倍增計畫」中經驗傳承及成功案例之一。



圖 88 勞勃許奈德夫妻在野柳地質公園與女王頭合照

(4) 「北海岸婚紗留倩影」除為日月潭、大鵬灣、雲嘉南、東北角等風管處及各縣市政府爭相參訪學習、效法推動外，「婚紗廣場」設計的概念亦延伸於各遊憩據點，甚或激勵民間自力闢建婚紗攝影造型空間。

(5) 交通部觀光局邀請知名美國影星勞勃許奈德（哈拉猛男 Deuce Bigalow 男主角）夫妻，在 101 年特別抵臺度假兼拍婚紗，圖 88 顯示「北海岸婚紗留倩影」活動，業已成功打進國際市場。

(6) 我們在 101 年以「真愛北海岸·婚紗幸福旅」為行銷主軸，設計優惠

的套裝旅遊行程參加「2012 新加坡國際旅展」，因為貼心跨域消彌國際旅客在飛機航班、旅遊住宿、婚紗拍攝、挑片取件的疑問，成功媒合 41 對新人來台拍攝婚紗，成功擴大「北海岸婚紗留倩影」的國際市場。

(7)101 年獲觀光局評選為「臺灣觀光年曆國際性活動」，並指定我們參加 101 年 12 月 28 日「臺灣觀光年曆品牌發表記者會」。

4. 首創「北觀吉祥物家族」代言--遇見觀光旅遊新活力

(1)「北觀吉祥物家族」陸續於「蟹蟹有你--親子單車樂活遊」、「北海岸聽海音樂節」、「觀音觀鷹」等活動與民眾見面，101 年更開始協助在地的萬里、石門區公所出席蕃薯節、風箏節等大型活動或產業推廣說明會，透過活潑的表演吸睛，讓政策的說明推動更順利。

(2)新北市政府新聞局及萬里區公所，學習本處以地方特色設計吉祥物之概念，自行設計吉祥物運用於 101 年度「萬里蟹」行銷推廣活動。

5. 化違規取締為輔導在地經濟的「行動式遊客服務站」

(1)在參訪東部海岸國家風景區管理處的案例後，思考轉化適合大臺北都會區及民眾消費習慣的經營管理策略。從東海岸付費委託民間經營設置的「行動服務諮詢站」成功轉型為民間付費爭



圖 89 可愛胖卡造型的行動式遊客服

取於北海岸跳石段經營的「行動式遊客服務站」。

(2)101 年度有 **3 家咖啡車業者成為北觀處的「行動式遊客服務站」**，是我們的**觀光大使**。夏季午後至凌晨，人潮熙攘，獲得許多遊客及媒體肯定，**101 年除節省清潔管理維護費 30 萬元外，更為國庫挹注約 30 萬元租金收入。**

(3) **101 年度我們設計出行動式遊客服務站專用 LOGO**，如圖 89，**塑造品牌形象並創新協助將業者優惠卷刊登本處網頁供民眾下載**，以網路、北觀粉絲團搭配其他美食團購的手法協助行銷。案例成功輸出至基隆

市外木山，更協助新北市政府於八里左岸濱海大道展現行動式遊客服務站的服務功能。

(三) 組織內部創新機制及運作情形

1. 內部籌組專案小組

我們籌組為民服務業務專案小組，由秘書擔任召集人，鼓勵同仁跳脫既定的公務思考模式，集思廣益發想各種創意服務方案。同時因應業務需求，擇適當時期**舉辦標竿學習，為成功找方法**。

鼓勵同仁參加與業務相關的國際會議與參訪，於事後並於處務會議進行 15 分鐘簡報，分享參訪心得，就與業務相關之議題討論，集體腦力激盪，再予聚焦、修正、發展為管理處的政策方針，如表 26。

表 26 參與標竿學習與簡報學習

參與標竿學習及簡報主題	運用或討論的管理處業務
第 5 屆 UNESCO 地質公園網絡會議-日本島原世界地質公園	習得會議之邀請行程籌備、地質公園解說媒介之運用、 狗狗公園管理 等。
行政院環境保護署「清淨家園全民運動計畫」督導經驗分享	1.讓同仁明白管理處例行性的環境清潔維護、設施巡查修繕、淨灘作業等，管理處解決相關問題之策略，增加對管理處的認識，累積充分的知識回應遊客或是他單位的詢問。 2.討論管理處參加各項業務評比應有的態度及因應方案，紀錄學習委員嘉許的業務項目及操作細節，適時運用於它次活動。
東北角外澳暨蘭陽博物館標竿學習	1.從外澳服務區觀海步道規劃看 101 年度淺水灣濱海步道細部規劃。 2.從外澳地區水域管理經驗檢視 101 年度中角沙珠灣經營管理。 3.從蘭陽博物館內部展示及解說服務思考北海岸遊憩探索館未來展示內容更新的方向。
日月潭管理處標竿學習	1.從日月潭文武廟攤販處理安置經驗，檢討本處野柳農特產品展售及特產街攤商處理。 2.研擬後續公有設施委託經營的可能方式。
日本山陰海岸世界地質公園	海岸經營管理及區域性解說團體輔導，整合現行解說/告示牌式

2. 參訪日本島原世界地質公園時看到**狗狗公園**的設置，促使大家思考如何處理風景區流浪犬問題。以觀音山為例，流浪犬影響遊客安全及環

境衛生，我們認同生物之間的和諧共生從動物福利著手的理念，選擇以關懷生命與動物保護為行動方針，主動與新北市政府動物保護防疫處洽商合作，希望友善園區規畫及透過流浪犬絕育與認養代替購買等措施，可以有效處理流浪犬問題。

3. 三芝淺水灣咖啡商圈近年來蓬勃發展，如雨後春筍般開業的商家，為因應大量遊客的餐飲需求，許多店家違法「無償」使用國有地。如何滿足遊客需求、協助商家營運、又兼顧國土使用公義的三贏局面，成為我們面臨的新課題。我們參考東北角管理處外澳服務區的經營作法，就淺水灣的基地現況分析、土地使用現況、商家期待的營運模式及我們的行政立場等面向，進行多次內部研商激烈討論。初步決議先釐清違規使用，並排除濱海步道建構模式後，於101年6月召開「淺水灣濱海步道南段建構」地方說明會，了解不同業者及住戶的需求，101年度9月、11月我們主動逐一拜訪店家與住戶，傾聽他們的意見。最後依據自然環境永續發展、工程技術及淺水灣商圈發展最大利益等角度，凝聚出淺水灣商圈發展的共識。後續工程包含102年度店家主動拆除違規使用的構造物，重新進行建物立面拉皮，讓淺水灣商圈南段商家均有海陸兩側入口大門，變成「雙店面」商家，如圖90。



圖 90 淺水灣南側濱海步道土地使用現況及規劃設計圖

參、未來努力方向

一、持續推動野柳地質公園國際化

“None can reject Taiwan offer a geopark to the world.”前國際地形學會會長、英國倫敦大學榮譽教授 Prof.Dr.Denys Brunsden 這樣鼓勵著我們。地質公園遊客快速成長，外籍遊客高佔 80%，除實施遊客分流管制措及推動環境教育提供高品質知性遊程外，園區外環境景觀塑造以及遊客服務設施改善，更是刻不容緩。

我們正在進行「野柳地質公園服務核心區細部規劃案」，就大野柳地區景觀維護、土地與設施整合，研擬國際級野柳地質公園的長程發展願景及分期分區發展策略，相信持續努力，沒有人能拒絕臺灣奉獻一座地質公園予全世界，為臺灣、全世界服務。

二、營造觀音山為綠色觀光(Green tourism)樂活新品牌

觀音山早期為賞蝶聖地，經過 3 年陸域資源調查確認觀音山生態豐富至少有超過 150 種蝴蝶種類，配合周邊猛禽遷徙、食草植物及森林林相，101 年度結合觀音山五股農旅協會舉辦”Walk & Talk”假日生態導覽解說。未來計畫結合生態園區系列遊憩設施、硬漢嶺生態資源與特殊人文地景，規劃綠色觀光旅遊路線，為觀音山注入嶄新的遊憩風貌。

三、提昇優質觀光環境，推動公益旅遊，繁榮觀光產業

持續推動環保、節能與減碳運動，一直都是我們努力的方向。因此建構自行車步道並提供深度旅遊行程，讓親子一同以自行車漫遊於美麗的山海間，進行深度旅遊體認。

「人，是最美的風景！」，為了讓旅行者在旅程中，感受到不同的生活面貌，創造更多不同旅行樣貌的可能性，透過社會服務展現旅行者不同的面向，累積不同於現有生活模式的經驗，我們為來將與地方產業、旅遊等業者進行合作並結合地方文化資源，從管理處最受歡迎的淨灘活動開始，期望找出未來旅遊新風潮。

私房美景 + 休閒旅行 + 公益服務 = 公益旅遊 (Voluntourism)

四、創新活動貼心服務，堅信 Super 服務就在小細節

以遊客感受為最高準則，找出不同區隔、客群、不同偏好，在藍海政策中找出創新服務空間。我們依通用設計原則檢討風景區戶外遊憩設施建置的合宜性，逐步開拓行動不便的遊客無障礙需求，強化戶外空間的「可及性」。

我們將與臺大醫院金山分院復健科、水域安全社團、獨木舟及溫泉業者共同安排休閒治療(therapeutic recreation)遊程，希望能在未來協助行動不便的遊客，在休閒活動當中獲得治療與改善。

我們安排持有專業休閒治療證照 (Certificated Therapeutic Recreation Specialist, CTRS)的規劃師，進行規劃創新活動與貼心服務，這是全國戶外風景區的創舉。我們期許受身體禁錮的自由靈魂，在我們的規劃協助下，其身心靈可以獲得紓解，真正體會自然恩典，如圖 91。

五、創造學生公共服務新樣態

為了讓北臺灣的學子可以參與公共服務，我們創新呼應主管教育機關 101 年度剛推行之「12 年國民教育實施學生公共服務課程」，培養學生熱心公益服務情操、落實社會教育理念及培養現代公民素養的精神，開風景區管理單位先例，率先訂定「交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處學生公共服務申請要點」，提供遊客中心、綠色環境、會議及活動、地景保護等服務，101 年度已有 200 人次參加，如圖 92。



圖 91 開全國先鋒，首度晉用持美國休閒治療師證照且具實務操作經驗之規劃師協助規劃休閒治療行程



圖 92 三芝國中公共服務

未來我們也**創新規劃學生表演空間**，讓學生有另一種不同綠色環保模式選擇，展現出以音樂、舞蹈等才藝與遊客同樂，以提供**美學教育發展**的可能性。同時邀請各不同科系、社團的高中以上學生，結合即將推出的公益旅遊、休閒治療遊程等計畫，創造學生公共服務另一新形象。

「有些事絕非 1 年可以做好，而是 10 年才能累積的成就。」，就如同荒野保護協會最為人所知的這句宣導口號，我們所呈現的民國 101 年度為民服務成果，是管理處自民國 91 年成立以來一點一滴的累積成果。10 年了，一路走來淚水與汗水交織，但是我們相信「**分享感動服務**」一定要走下去，在觀光行政管理的道路上，以旅客導向為觀光發展的 DNA，期許自己能提供的比民眾預期更多的「**寧靜改革**」，正在進行中，「**北臺觀光重鎮**」光芒初露。我們不以此為滿足，擬訂下個中長程計畫，我們要站穩「**北臺觀光重鎮**」的標竿地位。

附錄 1

交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處

101 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部觀光局 100 年 12 月 19 日觀企字第 1002001248 號函頒之「交通部觀光局 101 年提升服務品質執行計畫」。

貳、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。

參、推動期程：101 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，計 1 年。

肆、執行機關：本處各課、室及各遊客中心

伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限 (主辦單位)	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效 (一) 建置統一識別標誌服務中心，合宜改造服務場所，合理充實更新服務措施	統一建置識別標誌「i」服務中心，提供民眾便利及實用性之服務場所。 辦理三芝遊客中心無障礙設施工程、觀音山遊客中心及白沙灣第一停車場公廁整建工程。 提供北觀轄區業者文宣摺頁放置服務。 建置北觀轄區第 4 層旅遊資訊站。 擴充遊客中心整合加值貼心服務，如智慧型免費充電等。 設置 AED，提供及時安全救護之需。	101 年 12 月 (各管理站、秘書室) 101 年 12 月 (遊憩課)	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、親切之優質形象，主動協助民眾及導引服務，並提供旅遊諮	提供遊客中心全年無之旅遊諮詢服務及導覽解說服務。 固定辦理服務人員接待禮儀及技巧訓練。 辦理服務人員及志工教育訓	101 年 12 月 (各單位，對外窗口：遊憩課)	提供多元服務品質及形象

<p>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>練，加強服務人員服務項目熟悉度，提供民眾專業旅遊諮詢服務。</p> <p>適時提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。規劃執行活動及文宣品前召開地方說明會及協調會，協請地方單位及相關業者配合。積極參加村里民大會及地方產業協會會議時，宣導行銷活動及各項施政措施。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。</p>	<p>101年12月 (各單位)</p>	<p>讓民眾了解並支持觀光施政措施，即時提供旅遊資訊有效溝通並促進雙向交流。</p>
<p>(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。</p>	<p>結合民間企業資源辦理各項活動，以增加活動效益及產業收益。運用解說導覽志工宣導風景區環境教育理念。規劃辦理各類活動時，結合地方業者優惠置入，以增加活動效益及產業收益。結合民間團體辦理遊憩或服務設施出租及認養。串聯地方團體共同辦理環境清潔。</p>	<p>101年12月 (各單位)</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>規劃辦理臺灣好行—皇冠海岸線，並進行跨機關合作協調串聯免費巴士進行接駁服務。建立本處網站地方產業活動資訊專頁，提供地方產業宣傳行銷平台。提供各公私立團體免費解說服務。結合地方資源設置旅遊資訊</p>		<p>推廣各項觀光作為，爭取民眾認同。</p>

	站，並主動定期或不定期提供各式文宣品。		
<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>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>提供線上申辦服務，包括：預約導覽解說申請、我愛淨灘及學生公共服務線上申請功能系統。</p> <p>簡化地方業者和申請單位索取及放置文宣品表件及流程。建立本處觀光展業務各項業務標準作業流程規範(SOP)</p> <p>本處網站公開瀏覽各項業務標準作業流程。</p> <p>建置簡訊回覆機制，主動通知申辦民眾申請結果。</p>	<p>101年12月 (各單位)</p> <p>101年12月 (各單位)</p> <p>101年12月 (各單位)</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</p>	<p>網站設置首長信箱及意見信箱由專人回應，並提供滿意度調查機制，即時處理民眾抱怨</p>	<p>經常辦理 (各單位)</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>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>並檢討改進。</p> <p>各遊客中心受理民眾意見反映，即時處理。</p> <p>設置線上即時客服及免付費專線，由專人服務，即時協助民眾解決問題。</p> <p>民眾反映意見專人處理並即時回復。</p> <p>民眾意見反映管道：首長信箱、意見信箱、線上即時客服、免付費專線及遊客中心。</p> <p>建立中央和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「常見問題集」(FAQ)</p> <p>定期辦理福物攝施遊客滿意度調查及統計分析。</p> <p>辦理志工帶團服務滿意度問卷調查。</p> <p>辦理網路舉辦活動滿意度調查及統計分析。</p> <p>辦理網路服務設施滿意度調查及統計分析。</p>	<p>經常辦理 (各單位)</p> <p>經常辦理 (各單位)</p> <p>經常辦理 (各單位)</p> <p>101年12月 (遊憩課、企劃課)</p>	<p>建置多元的民眾建言管道，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) 主動規劃公開機關基本資料、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>(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>(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>(四) 廣續推動網站(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>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平</p>	<p>本處各項行政措施、活動及公告事項，均同時發布新聞稿並公告於網站新訊及FB。</p> <p>指定專人隨時檢查網站內容。提供民眾民眾線上下載相關表件服務。</p> <p>於本處網站公布轄區內遊憩設施即公共服務設施開放或修繕情形。</p> <p>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。</p> <p>本處網站提供全文檢索功能。建置網站導覽，讓民眾更了解本處網站架構。</p> <p>設置「網路問卷」，廣泛收集民眾意見。</p> <p>設置「首長、意見信箱」，提供遊客投書。</p> <p>設置FB社群網站，提供遊客參與活動及發表心得。</p> <p>網站建置下列線上服務： 預約導覽。 我愛淨灘。 學生公共服務線上申請功能系統。</p> <p>維護網站資訊之正確有效</p>	<p>經常辦理 (秘書室)</p> <p>101年12月 (秘書室)</p> <p>101年12月 (秘書室)</p> <p>經常辦理 (秘書室)</p> <p>101年12月</p>	<p>提供便民、利民、網路不打烊之服務。</p> <p>符合國際潮流，提供多樣性服務。</p> <p>提供多元溝通管道，各項施政符合民意。</p> <p>提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務。</p> <p>政府資訊資源整合，提供便民、利民之服</p>
--	--	--	---

<p>台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<p>性：指定專人隨時檢查網站內容及超連結。 適時發布新訊及新聞稿：本處各項行政措施、活動及公告事項，均同時發布新聞稿並刊登於網站新訊。</p>	<p>(秘書室)</p>	<p>務。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務</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，從政府服務資源整合及共享</p>	<p>1.建置臺灣好行—皇冠北海岸線推出各種組合，提供優質旅遊服務並進行跨機關合作協調串聯免費巴士進行接駁服務。</p> <p>2.規劃辦理各類活動時，充分串聯學校、團體加入一同參與，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>3.實施「野柳地質公園遊客尖峰分流計畫」預約管理制度，提供更適宜的旅遊環境。</p> <p>4.於轄區內各重要景點設置遊客中心，並於各區公所、派出所及地方產業設置旅遊資訊站。</p> <p>5.建置觀音山生態步道，並導入地方文史及當地生態解說，強化保育觀念。</p> <p>6.善用社會資源，結合民間力量，運用志工或產業聯盟機制，辦理講習或培訓，降低政府人力成本。</p> <p>7.透過工作圈結合鄰近機關、學校及其他公部門整合服務、資源共享，提升服務品質。</p> <p>8.結合當地石門風箏發展協會，串連風箏文化、自然生態</p>	<p>101年12月 (各單位)</p> <p>101年12月 (各單位)</p> <p>101年12月 (遊憩課)</p> <p>101年12月 (各單位)</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，提供全方位服務。</p>

<p>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。</p> <p>(五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶</p>	<p>及餐飲特產等，規劃套裝行程，完整呈現風箏故鄉在石門。</p> <p>9. 結合產業及資訊科技發展智慧旅遊，提供遊客即時之旅遊服務。</p>	<p>經常辦理 (各單位)</p>	<p>打造友善優質且集客之旅遊區帶</p>
---	--	-----------------------	-----------------------

陸、實施步驟

- 一、研擬年度執行計畫時，邀集各級主管及為民服務業務相關人員參與，爾後並就執行計畫所列之事項確實執行。
- 二、執行計畫應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，以提出 101 年度預定進行的重點工作。
- 三、本計畫執行期間，本處為民服務不定期考核小組應實地查訪各實際執行單位了解本計畫推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。
- 四、101 年為民服務執行成果，將依規定於 101 年 9 月 30 日前提報工作成果報告書及電子檔；本處並將執行本計畫成果，參與觀光局評審及獎懲，提報參加交通部評審。

附錄 2

行政業務 Q&A

1. 請問「不能說的秘密」中的木棧道拍攝場景在北海岸何處？

位於麟山鼻岬角西側，可由 2 號省道 23 公里處進入麟山鼻遊憩區沿道路前行約 1.5 公里，即可到達麟山鼻漁港，往左目視即可看見木棧道入口。

2. 如何到達北海岸？

開車：

1. 臺北→士林→竹圍→紅樹→林 2 號省道即可到達北海岸各景點。
2. 從國道 1 號接國道 3 號基金交流道下，街 2 號省道往萬里方向，即可到達北海岸各景點。

3. 請問白沙灣有收費嗎？管制時間為何？

白沙灣是一個開放的空間，是不收費的，不過考慮遊客安全問題，下午 5:00 後，會請遊客離開（因為 5 點以後就沒有救生員了）。請大家到這裡要多愛護環境，也請大家注意自身安全，希望大家都有美麗的夏天。

4. 請問北海岸及觀音山各區的特產為何？

三芝：西瓜（7 月）、筴白筍（9-10 月）、山藥（3-9 月）、黃心地瓜（7-9 月，台農 57 號）

石門：肉粽、鐵觀音、海產（富基漁港）

金山：金山鴨肉、跳石芋頭（8-10 月）、紅心地瓜（7-9 月，台農 66 號）

萬里：海產（龜吼漁港、野柳漁港）、紅心地瓜（7-9 月，台農 66 號）

觀音山：綠竹筍（5-10 月）、柚子（9 月）、楊梅（4-5 月）

5. 請問有一個叫做綠石海岸的地方請問在哪？

這個地方很漂亮，在老梅，老梅是一個小里落，在三芝往石門的路上約 2 號省道 26.5 公里處穿過老梅社區到達海灘就可看到，每年 4-5 月在海岸邊都會看到綠油油一片（不是稻田喔！），當浪花打在石岸上再搭配綠色海藻的景象，只會讓你說…漂亮！（請愛護大自然，不要採它，讓美景能夠常存，謝謝）

6. 請問管理處有無紀念章，紀念本可供蒐集？

紀念章放置在各遊客中心大廳明顯處，圖樣刻工非常精細，受到中外遊客的好評喜愛，如果大家來玩，記得要多多利用。至於紀念本(印遊記)在觀音山、三芝、白沙灣、金山及野柳遊客中心皆有販售（一本新台幣 50 元）。

7. 北海岸旅遊景點收費/停車資訊問題？

請下載本處提供之「北海岸旅遊景點收費/停車資訊」參考使用。

8. 北觀處無障礙旅遊相關問題？

請下載本處提供「2012 北觀無障礙設施彙整表」參考使用。

9. 請問我要如何在網頁上搜尋我想要找的資料？

您可以於網頁右上方查詢方格內，輸入您想搜尋的文字後按查詢，網頁將會出現有關您輸入的關鍵字的相關資訊。

10. 三芝的櫻木花道在何處？

三芝境內櫻木花道全長約 70 公里，主要分布在大湖路、清山路及三生步道。

附錄 3

交通部觀光局北海岸及國家風景區管理處 學生公共服務申請要點

101 年 7 月 18 日北觀管字第 1010300352 號函發布

一、目的：協助並配合教育主管機關實施學生公共服務課程，培養學生熱心公益服務情操及落實社會教育理念。

二、參加對象：國中、高中（職）及大專院校在學學生

三、服務項目：

- （一）遊客中心服務：服務台遊客服務事項、協助照顧或陪伴老弱婦幼及身心障礙遊客、設施播映操作等。
- （二）綠色環境服務：淨灘、環境清潔整、園藝景觀之綠美化及資源分類回收等。
- （三）會議及活動服務：協助各項會議、活動、策展之進行，包括展場維護、特定展品的操作示範、安全維護、研習活動協助教作、預防觀眾意外受傷、小區域或精要展示品解說及展場秩序維持等。
- （四）學生才藝表演：得配合機關辦理活動需求或由學生或學校主動申請經核准者。
- （五）地景保育服務：協助自然人文及地景保育等。
- （六）其他服務：由申請學校、社團或個人自行規劃或發想，經本處審核通過者。

四、服務地點：

- （一）白沙灣遊客中心。
- （二）三芝遊客中心。
- （三）觀音山遊客中心。
- （四）金山遊客中心。
- （五）其他：本處所轄遊憩據點、各項活動舉辦地點及申請單位自行規劃。

五、服務時間：視實際需求及申請時間而定。

六、申請作業

（一）登記辦法：

1. 申請參與公共服務學習者請先上本處網站瀏覽，依本處所公告服務

需求種類、時段及人數，考量自身狀況及往返時間後，上網或以郵寄、傳真或電子郵件方式向本處提出申請。

本處網址：<http://www.northguan-nsa.gov.tw>

地址：25341 新北市石門區德茂里下員坑 33 之 6 號

電話：(02)8635-5100 轉 119，傳真：(02)2636-5832。

E-Mail：management@northguan-nsa.gov.tw。

2. 請於申請登記期限前完成登記。以網路報名者，完成申請表格之填寫後上傳，系統將自動寄發通知信件，待本處審核後，系統並以 E-mail 發送審核結果通知書。

3. 親自登記：本處各遊客中心皆可受理。

(二) 如需辦理抽籤或甄審程序之服務項目，原則依登記先後次序進行審核後，再由電腦抽籤或面談擇優錄取，名單將公布於網站。通過者請自行列印 E-mail 錄取通知並攜帶報到。

(三) 服務項目如需辦理行前訓練課程，將通知參加人員依所訂辦法參加，缺席時數達三分之一或經發現不適任者，取消錄取資格並逕予告知學生本人。

(四) 取消登記或放棄錄取資格，請以書面、電話或 E-mail 通知本處。如因故未能報到者，至少需於 2 日前聯絡，否則不受理再次登記。

(五) 為建立學生對各項服務之正確認知及提昇服務學習效果，本處將視服勤種類，指派資深優秀同仁擔任學生輔導員，全程提供相關諮詢及指導。

七、報到及服務作業：

(一) 報到時間：請於開始服務時間提早 15 分鐘至本處指定地點報到，並繳交公共服務紀錄卡，未攜帶者請於 7 日內補交。

(二) 報到地點：依所核准服務地點，持通知報到文件親自報到。

(三) 用餐：原則上請申請人自行攜帶餐點及飲水，如有專案配合項目，另依該專案辦理。

(四) 服裝：國中、高中（職）學生請穿著學校制服或學校運動服，以建立優良服務形象。

(五) 服務時數證明：服勤結束後，由輔導員於學生公共服務紀錄卡上加蓋時數認證章後發還。

(六) 獎勵：具有服務熱忱、表現優良且有具體事蹟者，得由本處函請就讀學校獎勵或由本處頒獎表揚。

八、其他需知：

- (一) 請自行考量自身情況辦理保險項目。
- (二) 參與學生公共服務者均為無給職。
- (三) 學生均應遵守本處有關之服務規章。
- (四) 凡有缺勤、怠忽職責、行為不良、有損機關及學校之榮譽者，得撤銷其資格並通知學校處理。
- (五) 其他未盡事宜，另依相關規定辦理。