

太魯閣國家公園管理處 101 年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之政府服務創新精進方案。
- 二、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手冊。
- 三、內政部 101 年 2 月 4 日台內秘字第 1010089952 號函修正之內政部提升服務品質實施計畫。

貳、計畫目標：

太魯閣國家公園以「保育與永續」、「體驗與環教」、「夥伴與共榮」、「效能與創新」為機關核心目標，持續推動為民服務，並以「永續環境」、「永續社會」、「永續經濟」及「永續發展動力」為為民服務計畫目標，積極推動提升服務品質工作。各項目標之具體策略為：

一、永續環境：

- 落實承載量管制，提升優質遊憩品質。
- 推動生物多樣性保育與永續發展。
- 推動長期生態環境監測。
- 建立完整生態地理資訊資料庫。

二、永續社會：

- 保存原住民文化資產，推動區內外夥伴合作關係。
- 建立災害防救體系與防救措施，設計合乎永續原則設施。
- 促進住民參與，強化夥伴關係。
- 建立行政協調合作機制，促進區域發展。

三、永續經濟：

- 結合地方產業，推展遊憩服務。

- 推動大中橫計畫，改善中橫公路服務效能。
- 重整步道系統，提供區域產業發展與就業機會。
- 建立國家公園與住民共存共榮的合作機制。

四、永續發展動力：

- 結合社會資源推動環境教育，建立環境倫理典範。
- 推動登山倫理教育，建立維護生態環境觀念。
- 善用資訊網路科技，建立電子網路化國家公園。
- 提升國家公園從業人員專業素養，以創新提升競爭力。

參、執行對象：

本處各課、室、站。

肆、執行期程：

自民國 101 年 1 月 1 日起至民國 101 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、計畫內容：詳如附表。

陸、執行步驟：

- 一、成立「太魯閣國家公園提升服務品質推動小組」，由處長擔任召集人，副處長擔任副召集人，秘書擔任組長，各課室站主管（課長、主任）為組員，各業務承辦人為幹事。
- 二、由提升服務品質工作小組成員依年度提升服務品質執行計畫，由上而下推動提升服務品質各實施要項工作。
- 三、配合辦理不定期查核測試機制，執行成果於年度中每 4 個月彙整於處務會報報告，並視需要不定期召開工作會議檢討成效。必要時得邀請外部專家學者出席會議。

柒、考核獎懲

- 一、各實施對象應加強辦理為民服務工作，加強平時設施檢測及服務禮貌查核，作為年度內服務績效之評核依據。

- 二、公布本執行計畫於本處網站，並配合上級機關各項為民服務考核相關工作規定，提報年度或不定期執行績效成果報告陳報上級機關，並依查核結果隨時改進。
- 三、依行政院研究發展考核委員會及內政部函頒之「政府服務品質獎評獎作業計畫」、「內政部提升服務品質實施計畫」及「內政部 101 年度服務品質獎評獎實施計畫」辦理獎懲。

附表 太魯閣國家公園管理處 101 年提升服務品質執行計畫具體作法

構面 1: 優質便民服務

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度 2. 申辦案件流程簡化程度 3. 申辦案件書表減量程度	1. 強化單一窗口全功能服務：強化行政中心單一窗口收發件服務及線上服務單一窗口全程服務。 2. 縮短申辦案件等候或處理時間比例：加強檔案管考，檢視、簡化各項業務流程，以提升行政效率，縮短申辦案件時間處理時程。 3. 降低申辦案件檢附書證謄本量：檢討減少申辦人檢附書證謄本及使用跨機關電子閘門認證辦理案件可行性。	101.03 全年度 全年度	各課室站 各業務課 各業務課
	服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度 2. 案件處理流程主動回應程度	1. 提供案件查詢管道種類：提供現場、電話、網路服務等各種查詢方式。 2. 提升案件主動通知及確認功能：受理案件後提供申請人收件確認訊息，且如超過標準作業時間將主動告知申請人。 3. 解說預約：透過網路、電話、傳真及公文等不同管道申請預約簡報與帶隊解說服	全年度	各業務課

			務，均儘速完成確認後，主動回覆。		
機關 形象	服務場所 便利性	洽公環境適切程度	<p>為提供遊客遊憩資訊，傳揚國家公園自然保育與環境教育，本處於遊客中心及各管理站提供展示館、簡報室、盥洗室、及無障礙設施等「核心設施」，以及服務台、飲水、停車場、相關旅遊導覽、諮詢等「一般設施」供民眾使用，妥善管理並標註使用說明，並定期檢查以確保設施品質。本年度加強之服務措施如下：</p> <p>1. 洽公環境滿意度調查 辦理 101 年滿意度調查，以蒐集民眾意見持續改進服務品質。</p> <p>2. 新設「水石」茶禪體驗簡報室： 為推動差異性解說服務，於遊客中心設置水石簡報室，融合茶禪與古琴欣賞，營造濃濃的傳統文人生活藝術氛圍，導引中外遊客領略太魯閣獨特的山水之美。</p> <p>3. 定期維修清理遊客中心等服務據點各項硬體設施： 落實每天派員清理、檢查及基礎維修各項硬體設施，定期檢修及進行環境、設施清理，以提供最佳解說</p>	<p>全年度</p> <p>101.07</p> <p>全年度</p>	<p>解說課</p> <p>解說課</p> <p>解說課 各管理 站</p>

		及遊憩體驗服務。		
		4. 加強弱勢遊客群需求之服務設施：	全年度	環維課
		a. 增加無障礙設備及設施。		
		依本處無障礙設施改善計畫，辦理閣口與中橫公路沿線金馬、碧綠神木及大禹嶺等4處公廁之無障礙友善設施改善工程。		
		b. 加強婦幼遊客的服務		
		預計增設天祥管理站哺乳室。		
		5. 配合節能減碳提供服務設施。	全年度	解說課 各管理 站
		於遊客中心設置飲水機供民眾飲用，並備有打氣筒提供單車族借用，戶外停車場則設有單車停車位，期能鼓勵民眾投入節能減碳的實踐者行列。		
		6. 運用資訊科技提供多元化的解說服務。	全年度	解說課
		因應現今遊客利用資訊科技取得資訊的習慣，以期提供中、外人士更加舒適友善的服務設施。		
		a. 於遊客中心設置液漿電視公佈欄放映國家公園宣傳影片與園區即時路況資訊。		
		b. 設置觸控式液晶螢幕提供來訪遊客遊憩資訊導覽。		
		c. 於服務台提供 iPad，		

			<p>方便民眾即時上網查詢。</p> <p>7. 持續維護與健全步道設施：</p> <p>a. 委外辦理溪畔服務站安全帽發放及清理作業，提升安全帽借用服務之品質。</p> <p>b. 持續辦理園區步道設施維護及改善工程。</p> <p>c. 持續運用開口合約方式辦理步道災修工程，提升設施災修效率。</p> <p>8. 高海拔地區之合歡山管理站針對於高山症之遊客提供吸純氧、測量心跳血氧、熱飲等緊急處理服務。</p>	101.01	<p>布洛灣站</p> <p>環維課</p> <p>環維課</p> <p>合歡山站</p>
	服務行為 友善性與 專業性	<p>1. 服務親和程度</p> <p>2. 服務可勝任程度</p>	<p>1. 提升服務人員問題回應正確率： 辦理各項員工教育訓練，強化同仁專業知能與法規素養，運用專題演講、影片賞析、標竿學習等多元方式，鼓勵同仁參與。</p> <p>2. 加強解說人員及解說志工禮儀訓練。 持續加強解說人員及解說志工禮儀訓練，依「太魯閣國家公園管理處解說志工志願服務要點」作為解說志工考核評鑑之依據，每年持續辦理獎勵服務績優之解說志工，激勵解說服務的</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>人事室</p> <p>解說課</p>

			熱忱。		
			3. 辦理國家公園志工聯誼活動。	101.03	解說課
			a. 為凝聚解說志工共識及傳承經驗，辦理解說志工年度大會。	101.09	解說課
			b. 配合辦理「國家公園暨都會公園志工聯盟大會」，增進對國家公園的認同與向心力。	101.02	遊憩課
			c. 為增進保育志工知能並促進交流，辦理年度保育志工大會及表揚典禮。	全年度	解說課
			4. 加強解說員及解說志工專業訓練： 為提升解說人員及解說志工服務品質及問題回應的正確率，定期辦理解說員及解說志工各類解說專業訓練；另鼓勵參與各項相關業務、法規訓練及簡報會議充實國家公園之經營管理理念；並彙整解說服務的Q&A，編製解說訓練手冊，收集彙編住宿、交通等相關旅遊情報資料，提供本處網頁、電話查詢，以及遊客中心服務台解說答詢服務。	101.05	解說課
			5. 辦理國家公園人才培訓—環境維護培訓 為提升國家公園從業人員專業素養，配合辦理環境維護培訓，		

			<p>以本園區石碇仔步道修護及玉山排雲山莊整建經驗為研習主題，分享案例經驗，以俾利國家公園環境維護之業務推展。</p> <p>6. 提升電話禮貌服務品質： 每月持續以遊客、民眾身份洽詢方式辦理電話禮貌測試，並於主管會報中提列成果檢討。</p>	全年度	企劃課
	服務行銷 有效性	施政宣導有效程度	<p>1. 運用多元化的媒體加強宣導：</p> <p>a. 於重大活動或新服務措施執行時，主動召開記者會，如 2 月 17 日及 3 月 2 日分別於台北、花蓮辦理 2 場水石影片發表記者會，期廣為週知社會大眾。</p> <p>b. 不定時結合報紙、雜誌、廣播電台、電視、網路等媒體，主動發佈新聞稿宣傳新的措施及活動。</p> <p>c. 持續於各項環境教育活動、與國家公園有約活動、簡報報幕服務時段，適時舉辦有獎徵答。</p> <p>d. 將本處近年各項獲獎獎牌、訊息公布於遊客中心、洽公區廣為宣傳週知國家公園經營管理的成效。</p>	全年度	解說課

			2. 辦理國家公園有約活動，推廣國家公園之美與宣導生態保育：	全年度	解說課
			a. 辦理合歡山花季系列活動：	101.08	解說課 合歡山 站
			近年來，全球氣候變遷劇烈，台灣高山生態環境亦隨之驟變，期藉由「合歡山花季」系列活動推動高山環境教育，導引國人認識高山環境與生態的脆弱性，進而守護山林。整合以生態美學、自然體驗、高山環境教育及活動行銷為「合歡山花季」活動規劃的主軸，辦理攝影展、淨山、自然體驗、環境教育等多元活動，配合設置主題網站，達成淨山、敬山、護山的目標。		
			b. 辦理峽谷音樂節：	101.11	解說課
			本處為發展多元化的環境教育活動及協助推展花蓮觀光產業，自民國90年開辦峽谷音樂節活動，有效帶動花蓮觀光業的優質發展，深受花蓮在地居民及中外遊客肯定。		
			c. 辦理 Youth Camp 探索教育活動：	101.12	解說課
			為鼓勵青少年及弱勢家庭孩子走入山林親近自然，規劃辦理		

		<p>Youth Camp 活動，發展國家公園探索教育，體現國家公園之美及保育的重要性。</p> <p>d. 辦理部落音樂會及原住民文化市集活動： 每月定期辦理原住民傳統樂舞展演及文化市集活動，並配合春節假期、峽谷馬拉松、峽谷音樂節辦理文化市集，以及暑假期間與秀林鄉公所合作辦理樂舞展演及市集活動，透過展演及市集活動，期使原住民傳統樂舞、工藝文化與農特產等相關產業能得以宣揚，達成增進國家公園夥伴關係的實質建構。</p>	全年度	解說課
		<p>3. 推展學童環境教育活動： 自 101 年度起發展定點學童環境教育活動，以太魯閣台地為場域，由解說員與解說志工研發設計分齡教案模組，結合國小戶外教學活動，推動學童環境教育活動，以協助落實環境教育法的實施，落實環教精神，建立學童正確保育觀念。</p>	全年度	解說課
		<p>4. 持續提供中英日語帶隊、導館解說服務： 有鑒於太魯閣為國際</p>	全年度	解說課

		<p>知名勝景，因此自成立以來，即致力發展中、英、日語帶隊解說與導館服務，推展社會大眾環境教育及國民外交，深植保育理念，頗受中外遊客好評與肯定。</p> <p>5. 推展定時定點解說服務： 近年來陸續於長春祠、砂卡礑步道、太魯閣台地推行定時定點行動式解說服務，101 年配合高山花季期間增加小風口定時定點解說服務，以期提供多樣化的服務及導引遊客認識國家公園及生態保育的核心理念。</p> <p>6. 製播多媒體影片行銷國家公園： 刻正攝製「文學山河」、「太魯閣族音樂」等 2 部多媒體影片，及協助攝製「飛越國家公園」紀錄影片，期以生動的影像建構國家公園美學及行銷國家公園核心理念。</p> <p>7. 設置在地原住民優秀學生獎助學金 為協助設籍園區社區居民其子女就讀各級學校努力向學，能整體提昇競爭力，並為儲備國家公園保育人</p>	<p>101.09</p> <p>101.12</p> <p>全年度</p>	<p>解說課 合歡山 站</p> <p>解說課</p> <p>解說課</p>
--	--	---	--	--

			<p>才與強化夥伴關係，期未來共同推動國家公園生態保育工作。</p> <p>8. 辦理外來種清除與淨山活動： 除不定期進行入侵外來種清除工作外，101年度擬結合保育志工及社會公益志工，預計辦理 2 次轄區外來入侵植物種現地清除。結合保育志工及社會公益志工，101 年度擬辦理 2 次轄區之淨山活動，並適時宣導。</p> <p>9. 將雪季資訊（賞雪注意事項、雪鏈安裝法、雪鏈參考售價等）做成網頁提供遊客免費上網瀏覽查詢。站內亦提供合歡山服務與遊憩資訊、雪季服務等摺頁，提供遊客免費索取。</p>	<p>全年度</p> <p>101.02</p>	<p>天祥站 合歡山 站</p> <p>合歡山 站</p>
顧客關係	民眾滿意度	機關服務滿意度	<p>1. 辦理服務滿意度調查，提升民眾滿意度：為提升服務品質，本處多年來皆自行辦理滿意度調查及分析，分析並藉以檢討改善措施及執行績效。</p> <p>2. 大型活動自辦問卷調查，以作為參考改進意見。</p> <p>3. 重視媒體意見溝通處理，推動太魯閣行</p>	全年度	解說課

			銷，提升整體形象。		
	民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	<p>1. 檢視民眾意見處理機制： 本處主動於媒體發佈相關施政理念及措施，保育宣導活動等訊息，或主動召開記者會，透過媒體宣傳國家公園相關經營管理之理念、政策宣導及舉辦之活動；透過廣播節目，宣揚國家公園經營理念及推廣國家公園保育及相關經營管理政策及政令之宣導。</p> <p>2. 提升民眾意見處理滿意度： 廣為收集民眾意見，即時反映遊客之意見與建議，促進本處相關設施及服務品質的提升與改善。</p> <p>a. 設有網路首長信箱及留言版收集民眾意見，即時改善與回覆。</p> <p>b. 每天專人收集輿情資料、剪報建檔，藉此瞭解輿情反應，針對負面新聞事件，採即時改善，適時回應說明。</p> <p>c. 請解說員及解說志工於帶隊解說後填列帶隊回報單俾供相關服務設施之參酌改進。</p> <p>d. 為瞭解民眾參與各類活動之意願，多年來</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>101.11</p>	<p>解說課</p> <p>行政室企劃課</p> <p>解說課</p> <p>解說課</p> <p>解說課</p>

			<p>持續進行問卷調查，於峽谷音樂節等大型活動辦理問卷調查，藉以作為本處舉辦類似活動之參考。</p> <p>e. 運用 facebook 等社群網站與民眾建立正向互動，並積極主動協助處理民眾意見。</p> <p>f. 遴選優良賣店廠商進駐長春祠地區，以企業管理的角度，提供遊客優質賞景環境與解說服務，彌補機關制度性服務之不足。</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>企劃課</p> <p>蘇花站</p>
--	--	--	---	-----------------------	-----------------------

構面 2：資訊流通服務

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度	1. 提升資訊公開比例：除依據「政府資訊公開法」第 7 條公開相關資訊於網站專區外，並不定期主動將與國家公園相關之各項資訊張貼於主網站。	全年度	企劃課
			2. 提供案件承辦資訊種類：主動於本處入口網站、文宣摺頁、電子公佈欄及現場解說等多元管道，提供案件承辦單位、人員、聯絡電話、電子郵件信箱及網址，便利民眾查詢各項遊憩諮詢、步道資訊及各項解說服務預約申請案件之處理流程，並主動告知申請人處理程序。	全年度	各單位
			3. 提升資訊內容正確度：依據本處	全年度	企劃課

			<p>「網站管理標準作業流程」，並與資通安全緊密結合，隨時檢視網頁內容，即時予以更新。</p> <p>4. 提升服務措施及出版品資訊周知度：</p> <p>透過網站介紹本處各類已出版之解說叢書及摺頁、DVD等；另於遊客中心、各據點服務站主動提供遊憩摺頁；此外，於花蓮機場、花蓮縣政府旅遊服務中心，置放各種語版的遊憩摺頁，免費提供中外籍遊客免費索取，大幅提升各項解說服務之周知度。</p>	全年度	解說課
	資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<p>1. 提升資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例：包括電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等，以主題、施政及服務3種面向提供檢索服務。</p> <p>2. 增加檢索服務便捷度：提供檢索功能使用說明、範例及各項關鍵字檢索，使民眾使用更加便捷。</p> <p>3. 依據民眾使用需求辦理網頁架構改善工作。</p>	全年度 全年度 全年度	企劃課 企劃課 企劃課
線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	<p>1. 持續擴增線上服務項目：持續檢視業務項目，評估擴增線上服務項目之可能性。</p> <p>2. 增加民眾使用線上服務案件數：提供明確及友善的使用界面，提升民眾使用線上服務率。</p> <p>3. 檢視電子表單並簡化格式：加註服務分類，使民眾方便尋找及使用。</p>	全年度	企劃課 遊憩課 解說課 保育課
	電子參與多樣性	電子參與多元程度	<p>1. 建置主題網頁： 101年將建置合歡山花季主題網站，引導民眾認識高山生態的特色及重要性，藉此推動高山環境教育及登山教育。</p> <p>2. 提供多樣的電子參與途徑：提供留言版、網路問卷、社群網站粉絲專</p>	101.06 全年度	解說課 企劃課

			頁等各項服務，重視民眾意見，提升電子參與及回應機制，達到 e 化民主的目標。		
--	--	--	--	--	--

構面 3：創新加值服務

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
提供創新服務情形	有價值的創新服務	<p>1. 發展差異性解說服務，開創多元解說服務：配合本園區資源特色與遊客特性，針對入園不同的客層、遊客視聽行為的改變、環境教育法通過與開創生態美學體驗等經營管理之所需，101 年推動 2 項創新解說服務：</p> <p>a. 結合茶禪與古琴的影片欣賞活動 為推動不同客層的差異性解說服務，本處除利用 2 年時間委託拍攝具太魯閣山水特色的「水石」影片，並於遊客中心設置「水石」簡報室，融合茶禪體驗與古琴欣賞，營造濃濃的傳統文人生活藝術氛圍，導引中外遊客領略太魯閣國家公園獨特的山水之美，嘗試打破以往傳統多媒體簡報服務的風格。</p> <p>b. 結合民間團體推廣永續保育的理念 善用民間團體與在地伙伴力量，101 年 7-8 月將與慈濟基金會假遊客中心特展室合作辦理「守望—環保永續影像展」，主題內容以經典雜誌專題報導之國外環境保護案例，透過圖文影像展覽、人員解說、慈濟環保科技生活產品展示，並辦理主題講座活動，探討保育及環境教育議題，藉此發展多元的解說服務與美學體驗，拓展解說教育新視野，行銷國家公園核心理念。</p> <p>2. 結合在地社區力量推動國土保育：為推動西寶地區國土復育工作，主動協調位於西寶「中橫休閒觀光發展促進會」認養西寶地區國有土地，以社區力量參與國土復育工作，於 2 月 8 日正式簽約，期限至 101 年 12 月 31 日止，認養土地計 11 筆，共 3.96</p>	101.07 101.08 全年度	解說課 解說課 天祥站

		公頃。 認養內容包括協會需每週派員於認養區域內進行保育巡查、定期於撫育地內進行除蔓、除草、環境清潔等工作，或向相關單位爭取人力物力資源，進行砍草、清潔等工作，推動國家公園與社區伙伴合作功能，與世界各國家公園經營管理新趨勢，藉由雙方合作，減輕國家公園人力物力的負擔。	全年度	保育課
		3. 導入志工團體等非營利組織參與國公園之保育工作：為擴增國家公園夥伴關係，透過辦理保育工作假期，提供志工團體及非營利單位所需活動場域與師資，進行綠色保育相關實際工作（包含廢耕農地復舊、環境清理與設施維護修建），使參與人員實際參與國家公園保育工作，進而認同並支持國家公園保育工作，達到擴增夥伴伙伴參與及推動保育理念之環境教育實質效益。	101.08	遊憩課
		4. 推動生態旅遊與美學體驗—101K 自行車戶外騎乘活動： a. 結合花東縱谷國家風景區管理處、花蓮縣政府、觀光相關業者，辦理「推動生態旅遊與美學體驗—自行車戶外騎乘」活動，響應節能減碳與永續運輸政策，促進花東跨界生態旅遊發展，期能創造當地就業機會、推展全民運動。 b. 活動起點為瑞穗，主要路線沿線道 193，經花東縱谷國家風景區管理處、自強外役監獄、山興、米棧、月眉、七星潭至太魯閣國家公園管理處，總里程數 101 公里，預計將採網路方式受理民眾報名，並發放完成證書，以鼓勵民眾參與。 c. 預計之活動效益為：響應政府節能減碳及永續運輸政策、促進花東跨界生態旅遊發展、創造當地就業機會並活絡地方經濟、推展全民自行車休閒運動。	全年度	蘇花站
		5. 建立蘇花轄區 5 條步道與景觀道路落石監		

		測紀錄，作為步道安全指標與設施安全的依據。全面建立有落石風險步道之監督紀錄，包括砂卡礑步道、長春祠步道、舊台8線景觀道路、舊台9線景觀道路、匯德望海步道等5條，作為步道風險分級與服務設施檢討之依據。		
服務措施延續性及標竿學習推動效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處推動創新增值服務無論是從上或由下發想，均導入會議持續討論，並適時邀請相關單位參與協商，充分採納多方意見並持續進行檢討改進。 2. 因應政府財政困難，本處積極整合引進各界資源推動為民服務業務，足為各界學習之標竿。 2. 為發展差異性解說服務，分區建構解說服務系統，結合民間團體、在地原住民、人文藝術與不同的媒介推展不同類型的解說服務，提供中外遊客多元的遊憩體驗選擇。 2. 將上述新增之解說服務執行情形予以紀錄彙整與檢討，提供本處修正與改進之參考依據。 	全年度	各課室站	
服務措施執行方法效能性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發展不同客層差異性解說服務，提供中外遊客多元的遊憩體驗選擇，未來可望採取使用者付費方式辦理，以期擷節經費，並為在地原住民營造文創經濟交流平台。 2. 與政府機關及非營利團體進行跨界合作，擴大效益。 3. 充分運用現有資源，達到最大效益。 	全年度	各課室站	
組織內部創新機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 匯集組織內部意見，激盪出最佳方案。 2. 重視服務回饋意見，不斷創新。 3. 運用標竿學習機會，吸收成功案例，交流服務心得。 	全年度	各課室站	