

組 織 學 習

中壢市公所 101 年度
提升服務品質暨業務觀摩標竿學習

心得作品分享集



參訪時間：101 年 9 月 27、28 日
參訪地點：新竹市消防教育訓練基地
交通部觀光局日月潭國家
風景區管理處

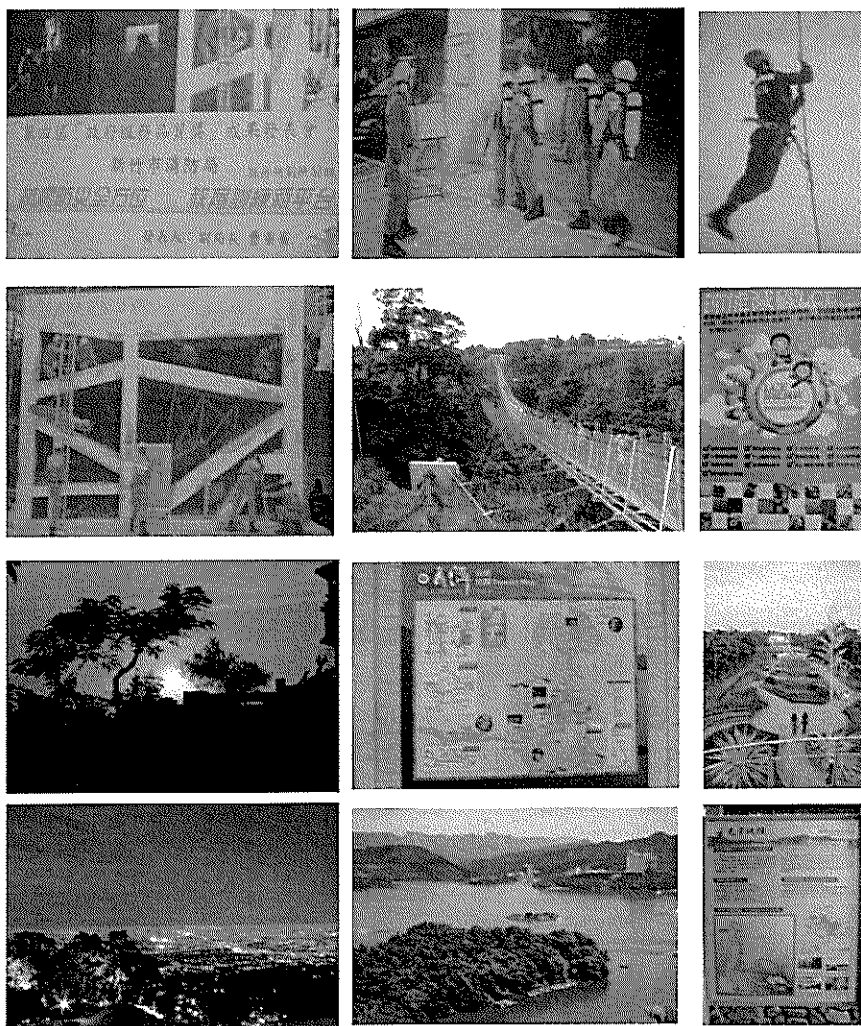
心得作品分享

目錄

第一篇：農業經濟課 徐景揚	1
第二篇：文化圖書管理所 高睿哲	6
第三篇：行政室 莊惠珍	10
第四篇：殯葬管理所 黃筑君	15
第五篇：公園路燈管理所 李憶玟	22
第六篇：人事室 邱凱蘭	29
第七篇：民政課 陳青云	34
第八篇：行政室 殷書儀	41
第九篇：托兒所 陳志暘	45
第十篇：主計室 蘇峻德	47
第十一篇：行政室 王艾霖	51
第十二篇：農業經濟經課 鄒蕙如	55
第十三篇：農業經濟經課 黃月妃	58
第十四篇：農業經濟經課 呂紹瑋	61
第十五篇：財政課 廖麗雯	63
第十六篇：社會課 邱春景	71
第十七篇：公用事業課 何瑋瑄	74
第十八篇：都市發展課 余嫻如	83



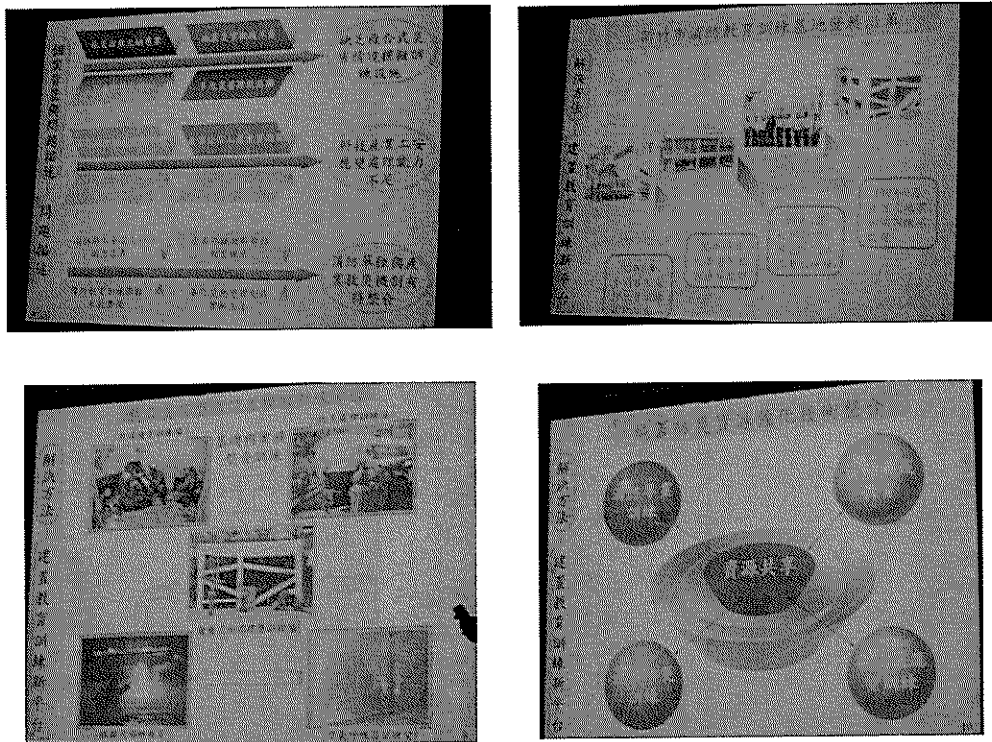
中壢市公所 101 年度 「提升服務品質暨業務觀摩標竿學習」 心得報告



報告人：農業經濟課徐景揚

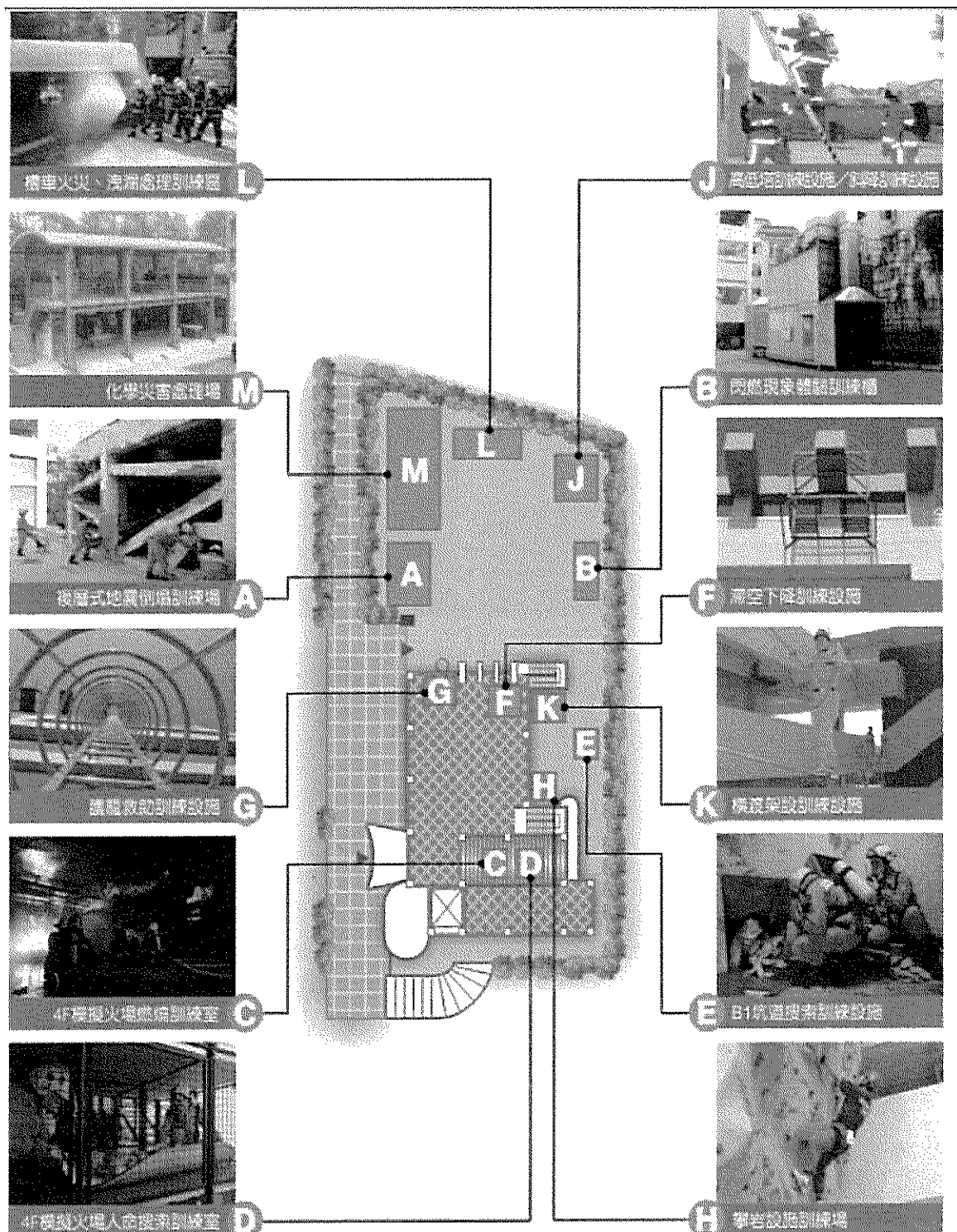
101 年 9 月 27~28 日新竹市消防局與交通部觀光局日月潭國家風景區管理處，此兩機關甫獲得行政院第四屆政府服務品質獎，分屬服務規劃機關與第一線服務機關性質，雖與鄉鎮市公所的運作型態有些許差異，但基本上，在服務理念與創新價值，可以給予我們很多的啟發。

參觀的第一站是新竹市消防局，相當震撼也令人難忘的一次參訪，傳統認知上「消防局」的功能是救火救災，但經過這次參訪，瞭解到新竹市消防局除救災外，更著墨於防災、資源整合、教育訓練及資通服務等。



進入新竹市消防局網頁中，有關新竹市消防訓練基地的介紹相當完備，並將基地各項設施做詳盡介紹(如下圖)，該基地於 93 年 2 月 9 日落成啟用後，成為全國首座功能完善、設備科技化，軟、硬體現代化之消防（救難）人員訓練基地，其完善的訓練設施，提供個人綜合體技能及強化各項救災技能完整訓練，充分發揮各項設施使用率，興建經費總計約新台幣 1 億 200 萬元。

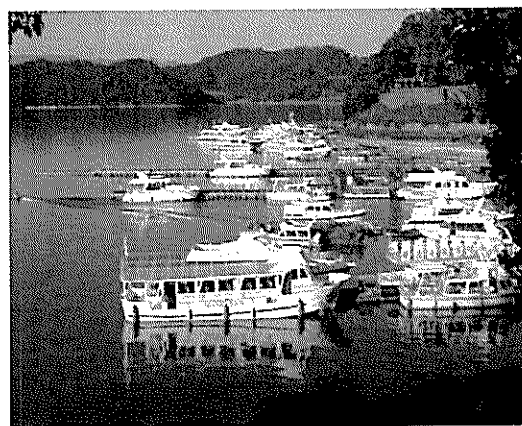
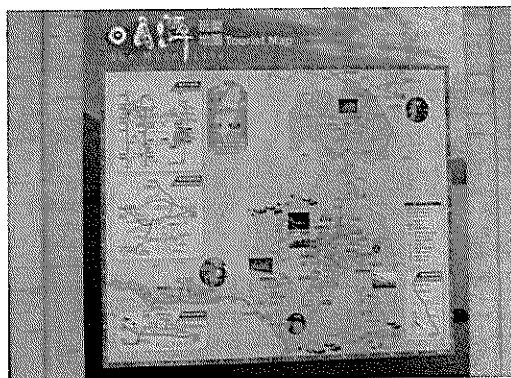
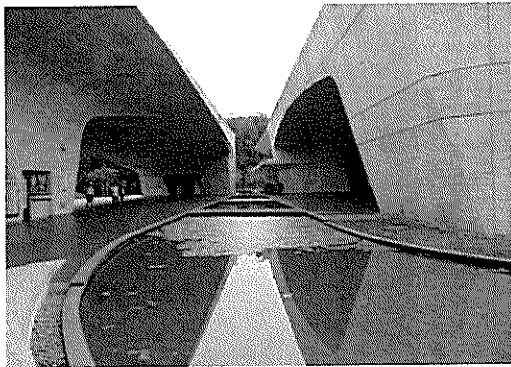
新竹市消防訓練基地設施簡介圖



資料來源：新竹市消防訓練基地 <http://www.hcfd.gov.tw/hcftfb.asp>

第二站來到交通部觀光局日月潭國家風景區管理處，日月潭位於南投縣，為本國第一大湖泊，歷年來均為中外遊客的旅遊第一選擇，為最具國際馳名的國家級風景區。

日月潭近年來發展迅速，除公部門人力經費投入外，民間部門不遑多讓，民間投資案如中信汎麗雅大酒店、涵碧樓大飯店、日月潭-九族文化村纜車等，公部門推動環潭接駁巴士、遊艇更新、提昇餐飲服務品質與紀念品品質等措施，頗獲好評。



日月潭國家風景區管理處近年來致力提高服務品質，其服務績效及創新服務包括新建向山遊客中心、完成水社及向山串連日月潭自行車道、辦理水社及伊達邵汙水處理廠及下水道系統、創建第四層旅遊資訊站、建置大日月潭無縫隙旅遊網、發行旅遊套票、建購智慧旅遊概念、打造日月潭特色遊學，這些努力，讓至此旅遊的民眾稱讚不已。

實地參訪新竹市消防局與交通部觀光局日月潭國家風景區管理處後，省思到第一線的服務機關，除了扮演原先的角色外，須因地制宜，加入當地的元素（如人、事、時、地、物等），同時要認清服務的對象為何，這個觀念若未正確建立，則未來的努力方向可能會產生偏差，僅提供以下建議作為未來努力方向參考：

一、 硬體資源投入

如新竹市消防局為辦理教育訓練，不惜巨資建立消防教育訓練基地，同時將各種可能發生的狀況加以模擬，增加救災人員的熟練度。

二、 增加地方民眾參與程度

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處為推展日月潭觀光效益，廣邀當地商家、民眾參與日月潭的建設與投資，並建立日月潭產品特色。

三、 資訊科技廣泛應用

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處建構手機APP、互動式服務、商家微型服務站、車上解說系統等，提供遊及時的資訊服務。

四、 落實結合社會資源

新竹市消防局整合科技廠商，建構毒化災害訓練軟、硬體，辦理教育訓練，完備產業公安教育的作法，值得我們學習，突破行政機關與民間社會間之隔閡，創造「雙贏」。

101 年提升服務品質暨業務觀摩標竿學習心得報告

文化圖書管理所 高睿哲

本次研習參訪了兩個機關，分別是新竹市消防教育訓練基地，以及日月潭國家風景區管理處。以下就筆者認為有特色之處加以介紹，進而對照自身目前業務，期望能有所啟發及學習。

壹、新竹市消防教育訓練基地服務特色：

一踏入新竹市消防教育訓練基地，首先感到這裡環境規劃的十分簡潔，有種一切皆為其專業目的而設，其他廢話不多說的感覺。迎面而來的接待人員，從服裝儀容及健壯的體魄，可看出他們有紀律的文化。而之後在分組參觀時，教官親切生動又清晰的講解，更顯示他們的專業能力，讓我從完全陌生，到聽完後對消防領域及相關常識有了基礎概念，看來的確有達到該基地教育訓練的設置成效。

探討為何該單位能有很好的教育訓練成效，贏得企業、公司及政府的好口碑，我歸納了以下幾點，相信可以作為自身的學習參考：

- 一、客製化課程：由於前來報名訓練課程的，有許多是公司行號，而企業生態及環境百百種，若只有僵化的一種課程，帶來的訓練成效也將打折扣，因此該單位針對不同客戶需求，提供客製化課程，足可見其細心經營。
- 二、教官考核制度：從該單位的名稱－「消防教育訓練基地」，可知該單位的成立主旨，就是教育及訓練民眾或消防人員消防知能，因此，教學的品質乃是一切服務的重點！該單位顯然清楚認知這點，所以對於教官的考核制度非常嚴格。據單位簡報指出，曾有隊員是教官，而分隊長卻只是助教的情況。由此顯示該單位對教官一職的考核原則，是只論專業不論官階，決不因循苟且，也因此保障了該單位的訓練成效。
- 三、問卷調查及權益卡：對於自身單位的服務品質究竟有多好，不是自己說了算。該單位不沉醉於自我感覺良好的陷阱，以問卷調查的方式，勇於面對各界的批評指教，藉此不斷提升自身表現，更上一層樓。除此之外，又以權益卡提醒受災戶後續重建工作中該有的權益及注意事項，這項動作雖簡單，卻充分流露出為民服務的基本精神－站在對方的立場想。

在實地參訪該單位各項訓練設施的過程中，看到體能訓練設施如：爬不完的樓梯、上臂重力訓練機，還有考驗靈活度的人孔訓練、模擬火場黑暗濕熱感及複雜通道的迷宮區、坑道區等，光是站在旁邊看就覺得很困難了，但真正的消防員還要穿著不透氣的衣服、背著超重的設備去經歷所有的項目，想到這些，就不由的對消防人員心生敬佩起來。

參訪新竹市消防教育訓練基地，我看見該單位對保障人民生命財產安全一事，不打馬虎眼的精神，因為他們清楚知道，一個隨便不起眼的疏忽，都可能造成嚴重的後果。我想這就是他們願意提供最好的訓練給平民及消防員的背後最大動力！



消防人員身上的各樣配備

貳、日月潭國家風景區管理處服務特色：

次日，我們參訪的是日月潭國家風景區管理處。該單位本次得獎主因是在「創新」這項的表現，我看了簡介上提到的各項創新服務，的確讓我眼睛一亮，當下有一種想來趟日月潭深度旅遊的衝動。仔細分析這幾項創新服務，我將它們做了些歸納，希望藉此更能體會單位的用心所在：

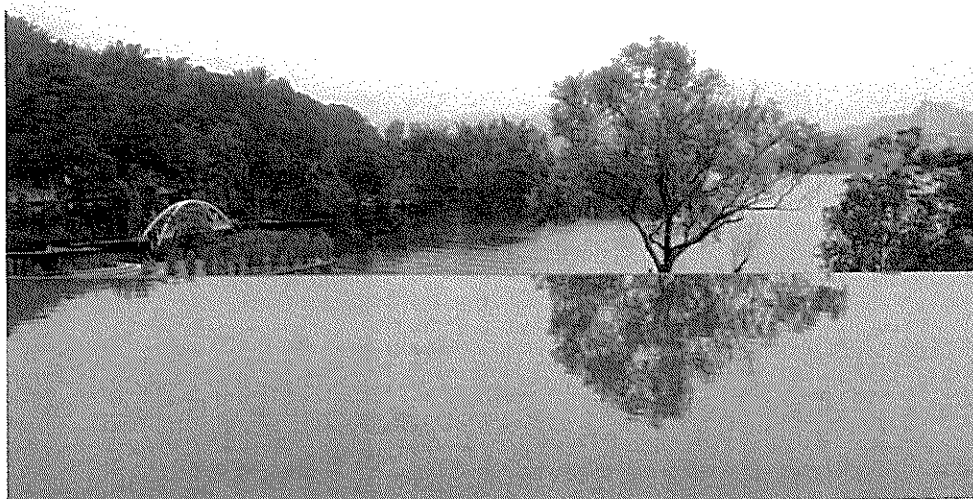
一、基礎建設類：

被歸納在這裡的項目，往往不是第一線台面上的主角，但我認為它們都是非常重要且基本的需求。像第 3 項就是最明顯的例子，下水道系統的建設，做不好，民眾馬上有感，絕對罵聲連連，但是做的好，通常都被遺忘，因為沒人會去注意在地底下默默服務的骯髒污水系統。而過往我們已看到太多台灣的名勝風景區，名聲大噪一時後，馬上帶來的是環境災難，以致無法永續經營服務更多的民眾。所以，當我看到此處主管單位在這最不起眼之處，願意著力建設，心裡是十分敬佩其遠見及默默耕耘之心志的。

1. 新建向山遊客中心：此處就是我們參訪的地點，建築設計具東方意境，與日月潭天水合一。據說當時日本設計師設計完後，由於興建困難度高，之後歷經四次流標，才由高雄某建商願意承包興建。
2. 完成水社、向山串聯日月潭自行車道：該自行車道入選 100 年 CNN

評選全球最美的 10 條自行車道之一，名列第四。

3. 辦理水社及伊達邵污水處理廠及下水道系統
4. 建置大日月潭無縫隙旅遊網，交通旅遊更低碳便利：建置台中↔日月潭快線及潭區內漫遊路網，此外還提供套票選擇，讓遊客便利轉乘各項交通設施至潭區景點。



具有東方意境的建築設計，天水一色皆融合於建築物內

二、跨界整合類：

當前述的基礎建設完善後，這時就可大力推動吸引人潮的各種方案。而我發現主管單位聰明之處，不在於拼命想著自己要推什麼花俏的行銷方案，而是先看看手上現有的資源，檢視是否已善用了這些資源。因此，主管單位扮演了統籌的角色，把原本各司其政的「機關」、「業者」、「旅客」、「居民」，串聯成一張綿密的服務網，讓當地所有人共享日月潭蓬勃發展的好處，而不是互相搶資源、客源而內鬨。主管單位將各業者零散的廣告單，整合為一本豐富的旅遊護照，裡面有業者提供當季的優惠服務，一來藉由政府力量提高業者能見度，一來又使旅客更輕鬆獲得優惠，皆大歡喜，資源充分利用！

1. 創設第四層旅遊資訊站：與 73 家業者合作建置，讓旅遊服務不再受限於遊客中心的服務時間與地點，提升服務品質。
2. 發行旅遊套票：結合纜車、船、公車票及其他優惠等，推出 6 種套票，讓遊客更經濟的漫遊。
3. 智慧旅遊：現在行動 3C 裝置已普及化，主管單位留意到這股不可擋的趨勢，跨界合作建構手機 APP 等智慧服務，提供遊客即時、適地的

旅遊服務。

三、其他：

日月潭特色遊學，打造另類旅遊新模式。

參、結語：

參訪前述這兩個單位，明顯可見的，是他們的服務性質有很大差異，一者是搶救人民生命財產的單位，講求的是嚴謹訓練；一者是豐富人民生活的旅遊管理單位，講求的是便利與創意，各有千秋。

反思我自己目前的業務，文化行政業務與民眾心靈成長及整體文化水準有直接關係。中壢市立圖書館擁有的資源相較於其他鄉鎮市立圖書館，已經多出太多，而我們是否有善用這些資源，讓市民更便利的使用圖書館的紙本及電子資源？在看到日月潭國家風景區管理處的創意思維後，我認為還有更上一層樓的空間。因此我深切期許自己未來能提供更貼心的圖書館服務，讓中壢市成為書香文化之城。



101年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習 觀摩新竹市消防教育訓練基地、日月潭國家風景區管理處心得報告



行政室 莊惠珍

2012/9/27~28

101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習活動——
參訪觀摩新竹教育訓練基地、日月潭國家風景區管理處心得
一、地點：新竹教育訓練基地、日月潭國家風景區管理處等
二、時間：101 年 9 月 27.28 日
三、參訪觀摩心得報告：



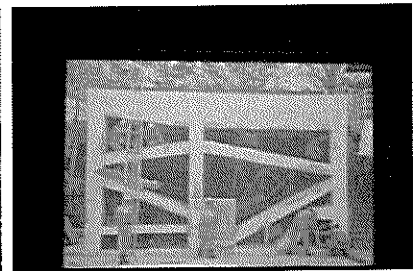
〈一〉、吳蘊蓁專員專題演講—提昇為民服務品質與服務績效及創新服務：

每天我們都可以呼吸，可以看見陽光，是很幸福的，遇到任何事情我們可以選擇換個心境去處理及看待每件事，快樂的決定在於自己的心。人的一生像一座銀行，可以存進悲傷、快樂…總結就在於你存進多少快樂。用感恩的心、珍惜的渡過每一天。

市公所業務含蓋了人生中生老病死所有的相關業務。生—社會課生育補助；老—中低收入，敬老重陽節等各項服務；病—身障服務及馬上關懷、急難救助等；死—殯葬所的各項業務…等等。各單位辦理的業務經常會造成與洽公民眾的衝突，就以社會課為例，有關的福利措施業務申請，常會因請求的身份不符或證件不齊，而造成心生怨懟，口出惡言，無理取鬧，若是同仁能以同理心來對待，柔軟的身段、溫柔的關懷、耐心聽完後，等民眾怨氣消了、平復了再解釋，就可以減少彼此的衝突。

在現今萬般都漲，唯有薪水不漲的情況下，更應該在每天工作時帶著快樂的心來服務大眾，在提昇為民服務品質與服務績效，笑容才是最真的，更要有同理心，讓民眾將衝突與抱怨降低。

每位同仁都像是個小螺絲釘，在自己崗位做好任何事，中壢市公所這個大環境才得以順利運轉。目前市民對於為民服務滿意度調查中，有 77%市民滿意；近八成對公所滿意，民眾的肯定與認同，是因同仁共同的努力才有如此好的成績。關於服務品質的考核對我們而言就像吃飯喝水般的自然，既定的標準已維持水準，讓我們提昇為民服務品質與服務績效及創新服務好上更好。以五個快樂的原則大家共勉：1.心中無恨 2.腦中無憂 3.生活簡單 4.多些付出 5.少些期待，讓我們以快樂的心來面對每一天。

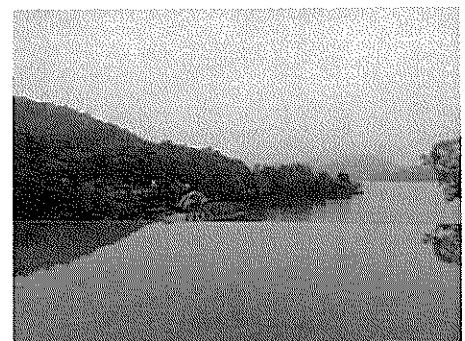
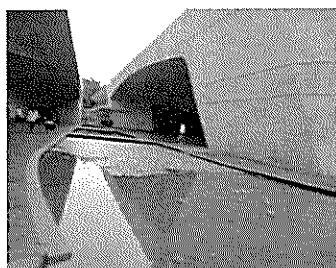


〈二〉、參訪觀摩新竹教育訓練基地：

「新竹教育訓練基地」，榮獲第四屆政府服務品質獎服務規劃機關部份。訓練基地臨近青草湖風景區附近，經常於青草湖上救災演練，基地於民國 93 年落成啟用，以全方位消防訓練來提升服務品質，建置抗震防災全方位教育。以設置「複層式地震倒塌訓練設施」為主軸，其結合火災搶救、毒、化學災害處理及各類災害的救助、應用救助等的訓練設施及相關課程，尤其是坑道設施的設計專業訓練設施。以統籌防災資源強化技術整合、連結產業工安完備教育計劃、連結災害管理體系與確立救災模組、資通訊服務導入、落實服務品質管考等來做為解決方法。更透過外部及內部專案效益來評估。機關的服務項目有：一、預防火災、搶救災害及緊急救護等勤務、業務辦理。二、因應並解決民眾問題，執行體貼且有效率的為民服務工作。三、推廣民防與產業工安教育訓練，整合防救災資源及作業模式。以建構成為一個抗震防災全方位的教育訓練新平台。

新竹教育訓練基地參獎的經驗分享：善用 S（優勢）W（劣勢）O（機會）T（挑戰）分析創造、資源整合提升服務能量、多角延伸創造效益。其未來的努力方向，以現階段的訓練平台為基礎，持續培育專業的訓練師資，規劃多元的防災課程，研究精湛的防災技術，開創寬廣的資源窗口為目標，將潛移默化地讓臺灣整體環境安全產生質變，以打造讓民眾免於災害恐懼的幸福城市為目標來努力。

經過詳細的簡報介紹，並由教官引導訓練設施的參觀及講解，精良的設備及認真負責的教學，在在令人印象深刻。能榮獲第四屆政府服務品質獎服務規劃機關部份，絕非沒有原因。天災及火災等各種災害的無情，為了減少災害發生造成大量的人命傷亡，更結合政府與民間的多樣性專業訓練，藉由平時訓練演練來加強危機的處理能力，萬一有朝一日不幸遇到災害，面對威脅，可因平日訓練演練不致於手忙腳亂了方寸，更可以從容不迫做好緊急處置，將災害降至最低。

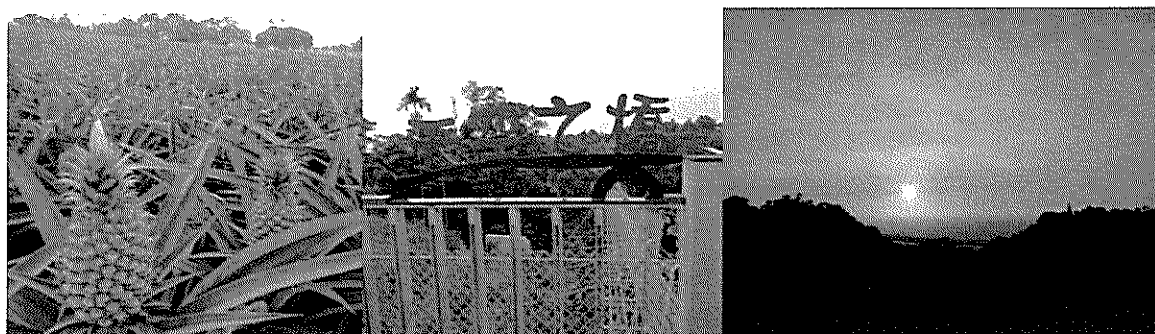


〈三〉、參訪觀摩日月潭國家風景區管理處：

「日月潭國家風景區管理處」，榮獲第四屆政府服務品質獎第一線服務機關部份。管理處的服務理念是秉持「雙品二業」一品質、品牌與專業、敬業的態度觀念，從人的教育出發，以專業的素養，敬業的態度，創造日月潭優質的服務形象，建立獨特品牌，並以高山湖泊與多元文化為二大發展主軸，構成安全、永續、美觀、富有文化氣息之 21 世紀湖畔休閒渡假區，進而營造國際友善、便利、舒適、安全與魅力之旅遊環境，以此行銷來吸引國內外遊客來此旅遊。

日月潭國家風景區管理處的服務關鍵是：營造無縫低碳旅運環境、建構智慧旅遊服務網絡、提供經濟深度旅遊產品、拔尖亮點深化旅遊質感、創造加值活動豐富經驗。服務績效及創新服務的部份有：新建向山旅客中心、完成水社一向山串聯日月潭自行車道、辦理水社及伊達邵污水處理廠及下水道系統、創推第四層旅遊資訊站、建置大日月潭無縫隙旅遊網，交通旅遊更低碳便利、首創發行旅遊套票，一券在手好康玩透透、首創智慧旅遊概念與應用發展，服務隨手可得、首創日月潭特色遊學，打造另類旅遊模式。機關的服務項目為：觀光區域開發與發展規劃研究、觀光開發建設與遊憩設施佈建、優質遊憩設施經營管理與維護、旅遊服務與創新智慧服務推廣、原住民文化保存發揚。未來更希望達到國際市場的競爭，滿足遊客在旅遊過程中的體驗與感受，透過與在地產業與居民共同合作，提供創新整合、智慧隨行、趣味漫遊的旅遊服務，讓遊客能透過活絡無縫、深度的旅遊滿足體驗，愛上日月潭。

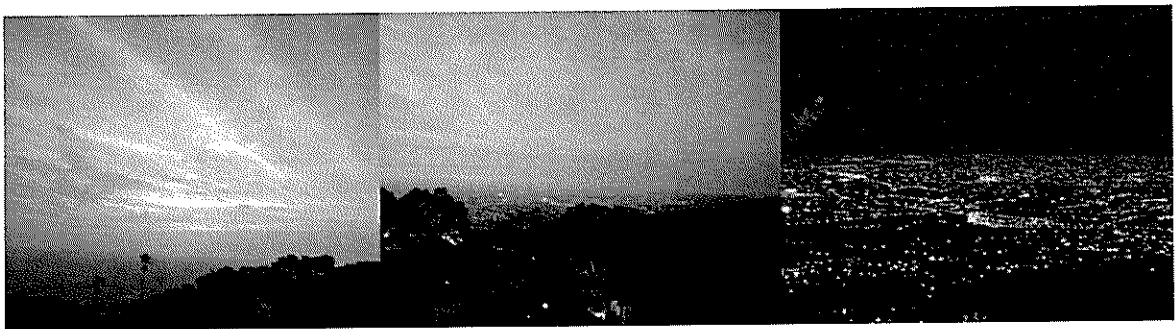
日月潭風景幽美，更有個美麗的傳說，傳說在千百年前，一群邵族獵人因追逐一頭罕見又可愛的白鹿，而發現一泓碧綠水的日月潭，風景美極了，更有豐富魚類賴以維生，從此舉族遷居於此福地洞天。在管理處簡報過後，由導覽員的引導參觀了日月潭國家風景區管理處，管理處有 3D 動畫的電影簡介、遊客中心的服務等，行銷讓外地來的遊客能更了解日月潭美麗的風光，及周遭旅遊風景區及食衣住行…等的了解。日月對談，山水相連，如詩如畫，景物渾然天成，日月潭國家風景區管理處為旅客提供最優質的服務，管理處的建築物外觀是以雙手環抱日月潭的接近大自然的概念來設計完成，唯美唯妙，風景美極了，讓人洗去塵世的凡俗，流連忘返不願離去。



〈四〉、其他

猴探景風景區—天空之橋：位於南投市福山里猴探井遊憩區內的天空之橋，全長有 204 公尺，265 個階梯的天空之橋，橋面距離山谷有 70 公尺，可以體驗漫步於雲端的感覺。山谷為原始森林，因有時側風較強，基於安全考量，橋上不許撐傘，也不得飲食及抽菸，為避免污染山谷或引發森林火災，因為怕強風連人帶傘吹落橋下，限制酒醉者不得登橋，有懼高症或心臟病的患者個人身體狀況不佳時也不宜上橋。猴探井兩旁農地種植許多鳳梨，似乎訴說遊客旺旺來，來玩的遊客也旺旺去。兩旁有許多攤販與停車場更成為另一種風光。在附近的文玄宮，是最佳的觀賞地點，可以看到天空之橋全景，更可遠眺彰化平原；夕陽下山時紅紅圓滾滾的夕陽照亮天際，從遠處可看到明亮的梯子景觀。吸引許多攝影愛好者來等待取景。漫步踏青，藍天白雲紅橋及夕照，交織著美麗的景色。

星月天空：是食用晚餐時的絕佳地點，俯瞰可以看到山下的夜景，星羅棋布，星火點點，山下燈光閃爍，每盞燈都像是守護一個幸福家庭。在風景美氣氛佳的星光下戶外用餐別有一番風味，放下工作繁忙和同仁閒話家常的愜意時光，更享受這片刻的幽靜，充電後有更多的思惟，帶著滿滿的活力再出發，看到宇宙如此浩瀚無窮，更讓人心胸開闊。



〈五〉、結語

他山之石可以攻錯，雖然我們已多次榮獲政府服務品質獎，但並不以此自滿，更要好上加好，以身在公門好修行，精益求精不斷地提升自己，多多觀摩學習他機關之優點，擷取其長處作為學習，以免於故步自封成為井底之蛙。觀摩新竹教育訓練基地、日月潭國家風景區管理處兩個榮獲第四屆政府服務品質獎的機關，從中得到許多非常寶貴的經驗。到了幾處景點感受宇宙浩瀚及對大自然的驚豔，讓心思更寬擴。吳專員精闢的專題演講讓我們受益匪淺，更應該每個人在自己的崗位上做好任何事，對於洽公民眾更能以同理心、耐心，柔軟的身段、溫柔的關懷等來對待，並以快樂及感恩的心來度過每一天。感謝計畫室精心安排這兩天一夜的提升為民服務品質暨業務標竿學習參訪觀摩之旅，學習及休息是為了走更遠的路，相信這次觀摩研習學習之旅對於未來工作上有更新穎的思維，帶著滿滿的經驗及收穫而歸，這趟行程真是獲益良多。

中壢市公所 101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習

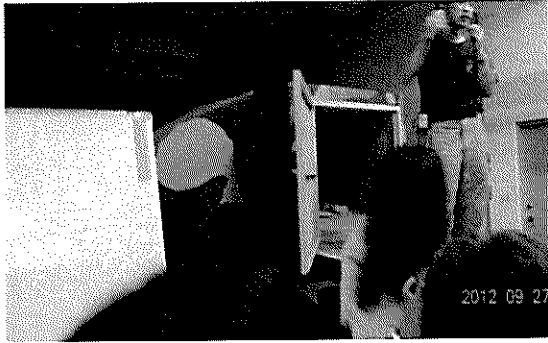
業務觀摩-新竹市消防教育訓練基地/日月潭國家風景管理處

報告人：殯葬管理所-黃筑君

我們第一站來到了「新竹市消防教育訓練基地」首先我們來到會議室聽基地簡介，消防人員的工作主要在於維護公共安全，確保人民生命財產免於災害威脅，為精進消防單位搶救技術及提昇救災效能，局長廖茂為提陳建置多元的「抗震防災全方位教育訓練新平台」，並於九十三年二月九日落成啟用，不僅提供消防人員培訓緊急搶救人才，也開放讓各級機關學校、企業、機構等參加模擬災害發生時的各項專業教育訓練，增加民眾對於災害的防救能力。

聽完設施簡介以及影片介紹之後，我們就隨著講師實地的去了解消防訓練場所設施與功能

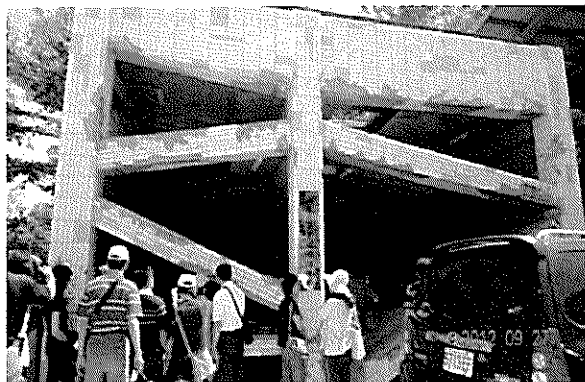
一、模擬火場人命搜索訓練室	二、模擬火場燃燒訓練室
	
訓練火場人命救助的練習室，這個設計就像迷宮般有不同的障礙，模擬訓練人員面臨火災現場時處於黑暗、濃煙、悶熱高溫、噪音及炫光等各種效果。	模擬建築物或廠房發生火災時之燃燒情境室，這張稱為「閃燃」雖然很美麗但卻極度危險，用來訓練人員面對火災閃燃狀況的處置作為。

三、坑道搜索訓練場。 	四、槽車火災、洩漏處理訓練場 
專業救災坑道搜索訓練場，模擬建築物倒塌時人員受困於狹隘侷限空間之急救訓練、水坑救助訓練、大型障礙物搬移訓練等。	模擬槽車事故發生時之火災搶救程序，以及針對洩漏情境進行止漏的訓練情境。



五、人工攀岩訓練 	六、化災害事故處理訓練場 
模擬陡岩峭壁之情境訓練，高度有十八公尺，也可培養救難人員良好的體力及正確的攀岩技術。	提供新竹科學園區、科技廠商完善化學災害應變處理之場訓練場所，並提供消防、公安人員緊急應變搶救時之模擬環境。

七、複層式地震倒塌訓練場



模擬地震災害建築物樓層交錯倒塌，人員自建築物進入，進行氣壓支撐柱、木頭支撐訓練，垂直空間救援，進行混凝土切割破壞、狹隘空間救助、人命搜救器材等訓練。

基地內還設有閃燃現象訓練櫃、爬梯訓練、滑降訓練、垂降訓練、各式橫渡訓練、車禍救助訓練等各項訓練場地，功能相當完善，為消防人員與民眾共同的訓練平台。

民眾在遭遇危難急需救援時，第一時間想到的是打 119，因此消防人員不僅為民眾上山救援、下海救難、抓蜂捕蛇、救狗救貓，尤其火場救援更是艱辛又危險的業務，他們將自己的生命安危投入於另一個生命的救援，危險的過程超乎我們想像，有如此完善的訓練場所來加強消防人員面對災害時的救援訓練以及人民對災難發生時的應變能力，必能替災害損失減輕到最低，正如同講師所說的：「火場如戰場，救災如作戰，多一分訓練，少一分損失！」。

新竹市消防教育訓練基地，基地內設施功能完善、軟硬體設備也兼具科技化、現代化，還有完善的訓練課程，如此多元化的服務品質，必能打造人民安全零災害的幸福城市。

拋開都市塵囂，下鄉欣賞天然美景，我們來到了充滿原始風貌的南投，南投有許多旅遊景點像是清境農場、溪頭妖怪村、竹山天梯、猴探井微笑天梯、奧萬大森林遊樂區、日月潭等，有著不同風貌的旅遊勝地，如何讓遊客們輕鬆的來趟大自然的饗宴，提升為民服務的高品質是我們今天要探索的。

第二站的業務觀摩地點「日月潭國家風景區管理處-向山行政暨遊客中心」

我們直接進入會議室了解其服務關鍵策略

一、營造無縫低碳旅運環境

為了減少碳排放量，愛護這美麗的好山好水，管理處結合不同的交通運輸工具、推行台灣好行套票，旅客不用自行開車，直接搭乘高鐵或台鐵至台中車站轉乘「台中-日月潭線」到了日月潭有景點接駁公車、遊湖巴士、也可租賃捷安特自行車，提供自由行或背包客交通便利的服務。

二、建構智慧旅遊服務網路

在這網路服務與智慧型手機普及的社會，我們在網路搜尋引擎輸入關鍵字便能快速瀏覽所需的資訊，不論是上網先做功課或是及時及地玩樂，都能輕鬆擁有旅遊資源。



三、提供經濟深度旅遊產品

管理處送我們每人一冊日月潭旅遊護照，這本旅遊護照詳盡的介紹經典八景、日月潭好行地圖、最新的交通資訊、最詳盡的旅遊情報、豐富的景點導覽、多種食宿優惠以及「日月潭好行套票」可引導遊客旅遊行程安排及促進地區產業發展，不僅照顧了遊客以及當地產業的貼心服務。

四、拔尖亮點深化旅遊質感

日月潭不但風景迷人，管理處也不斷創造魅力新景點以及舉辦特別活動，依不同時序舉辦不同活動主題，春夏-單車賞螢季、夏秋-豐年祭、秋冬-音樂花火祭、冬春-溫泉季，讓遊客有不同的體驗，創造旅遊元素豐富多變的服務。

五、創造加值活動豐富體驗

為加深遊客記憶，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，吸引遊客參與增加遊客滿意度。

績效及創新服務

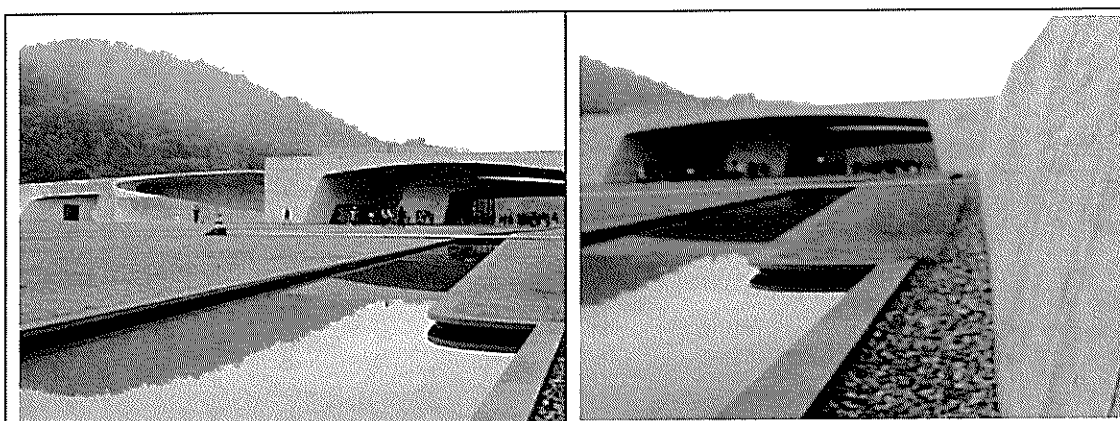
一、向山遊客中心：2011年2月啟用後，成為日月潭旅遊的新地標。

- 二、水社、向山串聯日月潭自行車道：水社至向山段首創水上自行車道，環湖自行車道獲得 100 年 CNNGO 全球最美的自行車道之一的肯定。
- 三、辦理水社及汙水處理廠及下水道系統：提供遊客、業者、居民乾淨的水資源。
- 四、第四層旅遊服務站：與業者合作建置，讓旅遊不在受限於遊客中心的服務時間與地點，提升業者服務形象與顧客滿意度。
- 五、建置日月潭旅遊網，交通旅遊更低碳便利：建置「台中-日月潭快線」，潭區內漫遊路線接駁車，讓遊客快速來到日月潭後，還可便利轉乘至其他周邊景點。
- 六、發行旅遊套票：組合船、公車、纜車票及其他優惠，推出六種套票，遊客更輕鬆經濟漫遊。
- 七、智慧旅遊概念與應用發展，服務隨手可得：建構手機 APP、互動式資訊站、商家微型服務站、車上適地解說系統及智慧化網站等。
- 八、日月潭特色遊學，打造另類旅遊模式：結合觀光資源及教育資源，打造適合深度走讀的特色遊學，讓學生體驗另類的環境與文化教育課程。

如此專業的服務項目與服務理念，不但保護日月潭原始的自然生態與人文資源、便利交通、建置豐富的網路旅遊資訊、促進當地產業發展、以及不斷創新的魅力活動節目，如此全方位的服務品質，使當地產業能賺錢、居民能不受干擾、更能提高遊客重遊日月潭以及推薦親朋好友來日月潭旅遊的意願。

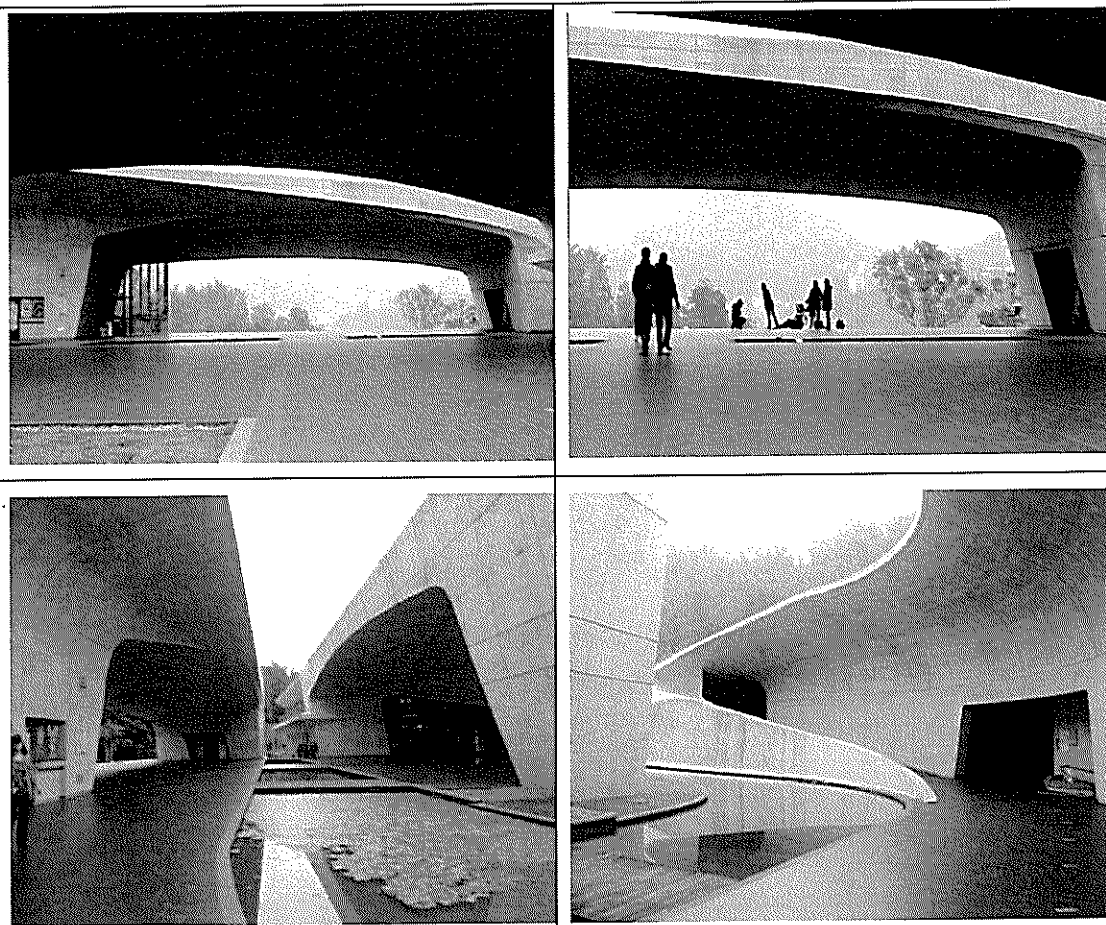
接著我們參觀日月潭旅遊新亮點-向山遊客中心。

為民服務的向山遊客中心，能提供遊客更清楚的指引，遊客不單單只是走馬看花，進入遊客中心參觀並聽過旅遊導覽，更能深度的了解日月潭的歷史、大自然生態、周邊產業、與旅遊資訊，讓旅程留下豐富的回憶。



日月潭是我最喜愛的觀光景點之一，來過日月潭坐船遊湖無數次了，卻是第一次到向山遊客中心，向山遊客中心是 2011 年 2 月啟用的，前往這裡的路線，除了可搭乘水社至向山段的免費接駁車外，遊客中心的停車場也非常寬敞，可以方便許

多自行開車前往的遊客，遊客中心四周以水景、草坪及清水混凝土的簡約造景，放眼望去乾淨又舒適。



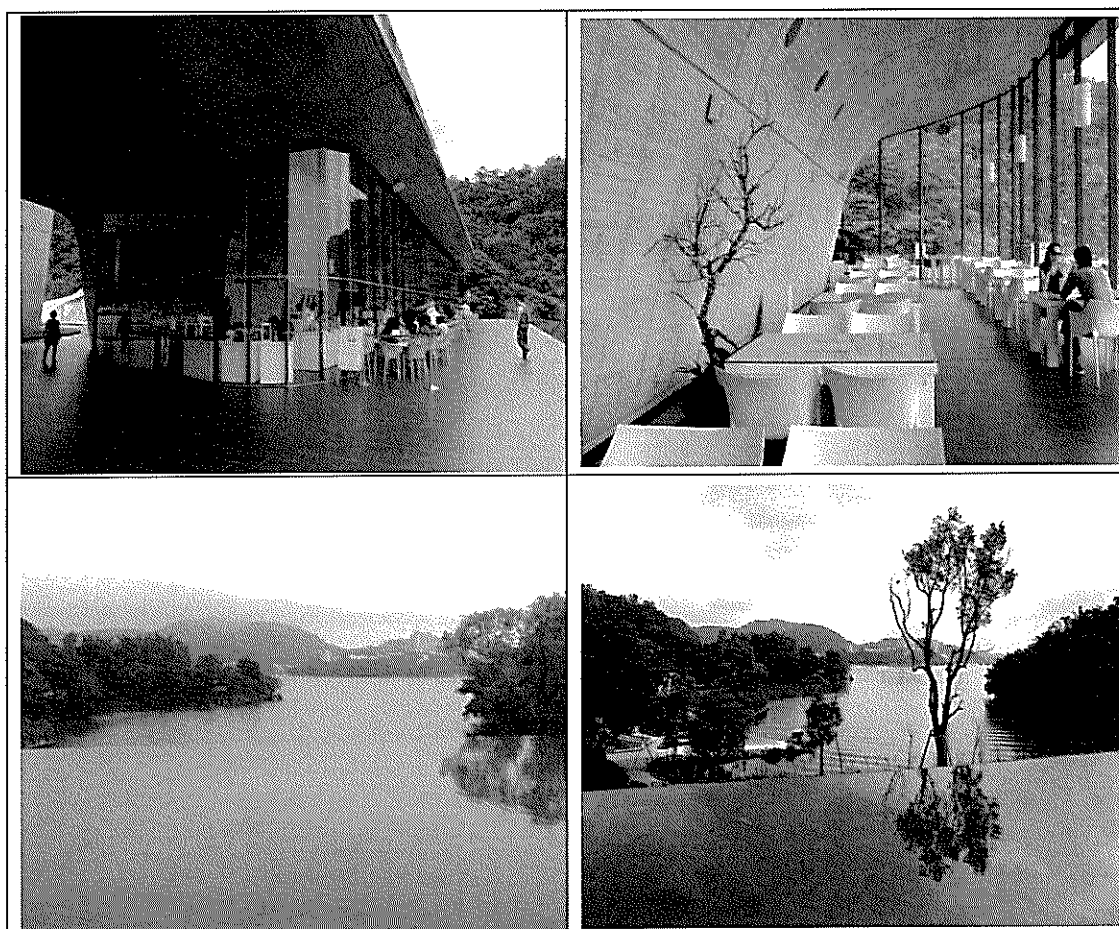
向山遊客中心的建築是日本建築大師的前衛設計，非常有設計感，就像雙手環抱著整個日月潭，建築物去除了邊邊角角尖銳感而採用圓弧設計，代表著圓滿以及尋求與大自然的和諧，半露天的結構中，讓人有一種接受大自然洗禮的一種溫馨美感，巨大的建築物卻又不遮蔽美景，讓每位遊客在無壓力的狀態下擁有日月潭的湖光山色。

遊客中心還附設悠遊水沙連-產業館：介紹日月潭周圍地區的 7 大特色產業，陶藝、紙藝、工藝、紅茶及農特產，還提供相關資訊。

日昇月恆-藝廊：藝廊中展示的藝術品，都是邀請藝術家、工藝名家、以台灣特色為主題創作，並定期更換展品。

潭情日月-自然人文館：用影音導覽的方式，了解日月潭的生態環境與歷史。

多媒體影音播放室：有 3D 立體多媒體簡介、播放日月潭多變之美的影片。



向山咖啡館

咖啡館外就是日月潭的湖面美景，由於地勢較高，靠近日月潭側以無邊際的水池設計，讓池面與潭面和為一體，湖水就像一面鏡子一樣明亮，讓遊客們不但能品嚐咖啡的美味還能欣賞湖之美，氣氛浪漫又優雅。

結束了這2天的業務觀摩，參觀了兩種不同型態的為民服務機關「新竹市消防教育訓練基地」提供多元化的防災教育訓練平台，為人民打造安全零災害的幸福城市。

日月潭優美的環境與軟硬體設施設備、提供適合旅客的服務需求與價位，提升服務人員的專業知識與敬業的態度、開創新的建設與新穎的思想，這些非常棒的服務理念，皆創造優質的服務形象。

感謝計畫室舉辦此次提升服務品質的業務觀摩研習會，增加了許多救災知識以及為民服務的新理念，使我獲益良多。

提升服務品質暨業務觀摩標竿學習 心得撰寫



公園路燈管理所

約僱人員 李憶玫

提升服務品質暨業務觀摩標竿學習心得

公園路燈管理所 李憶玟

★了解訪客，是服務的第一步

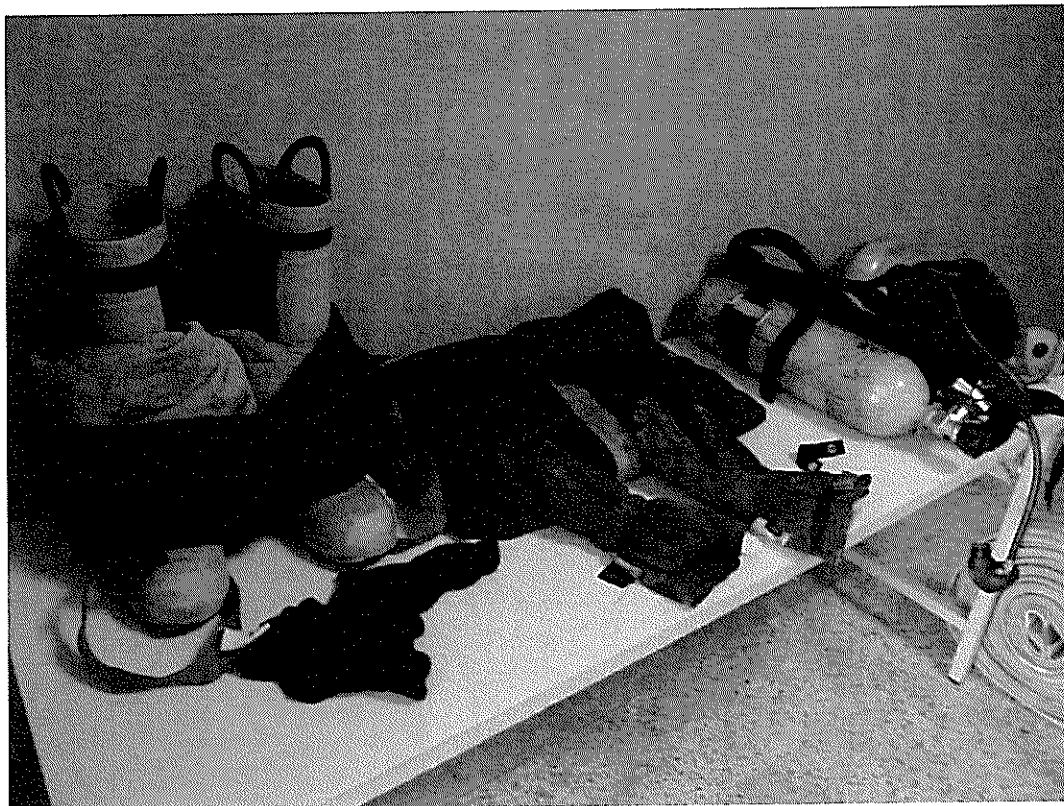
誠如日月潭國家風景區管理處所言，身為一個服務單位，最重要的第一步，必須先分析自己要服務的對象究竟是誰？以及來訪的目的為何？真正了解訪客的需求，才能決定軟、硬體設備的安排並能使其獲得最大的效益。



管理處服務的對象包含三個層次，一般遊客、風景區內住戶、風景區內的商家，分別針對三者設定了不同的需求：好看好玩、維持住家品質、能賺錢。從管理處發行的《日月潭 8 季之旅》手冊上，可瞧出編纂單位的靈巧及細緻；一本薄薄的冊子，結合了交通、旅遊、食宿及娛樂等資訊，吸引旅客們走入日月潭，徜徉在這片被用心呵護的環境中。

★硬體設備需完善、安全、便利；軟體則需能展現效率及效能

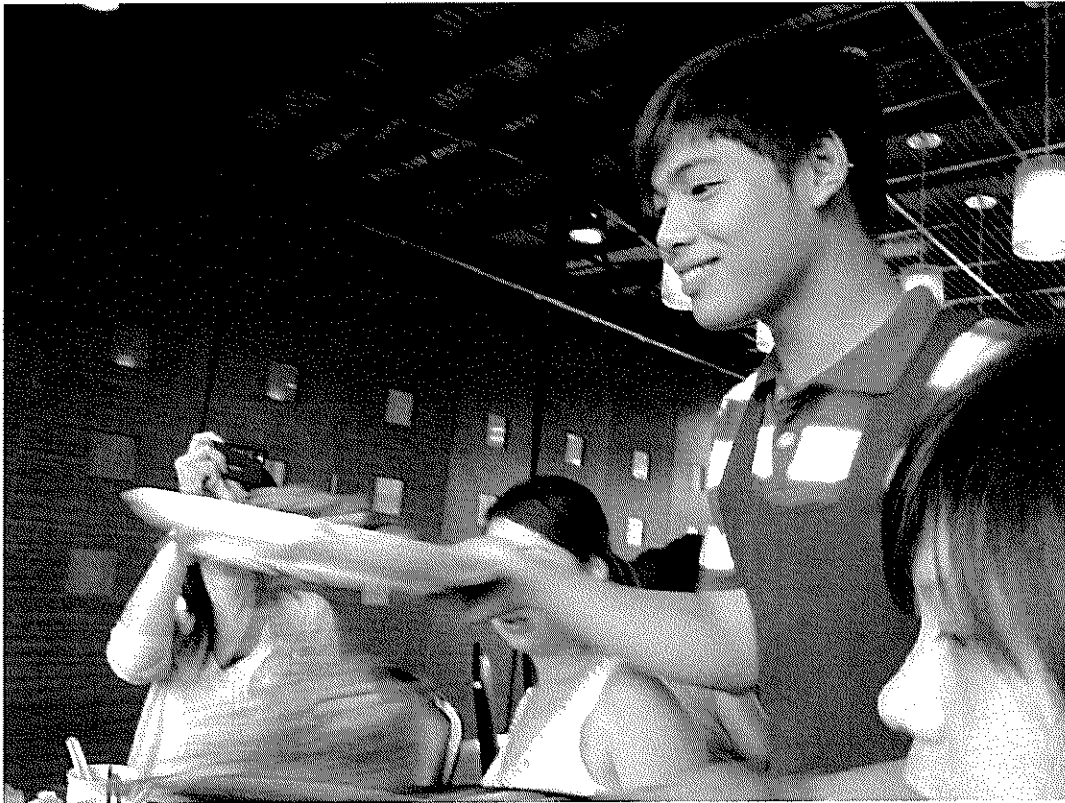
新竹市消防教育訓練基地展現了一個訓練場所，如何以有限的空間，建置完善的訓練設備，成為竹北地區出借率最高的消防訓練基地。而基地的教學人員的素質優良，教學明快、條理清晰，專業中帶抹幽默，本來預期會有些沉悶的課程竟然是如此的活潑逗趣，令我大開眼界；此外，他們推薦的體驗活動都很誘人呢！



★微笑，是服務中應該具備最基本的禮儀

這是本次旅程中，最令我心動的笑容。即使處在胃痛的情境下，他友善的服務態度仍讓人心曠神怡。

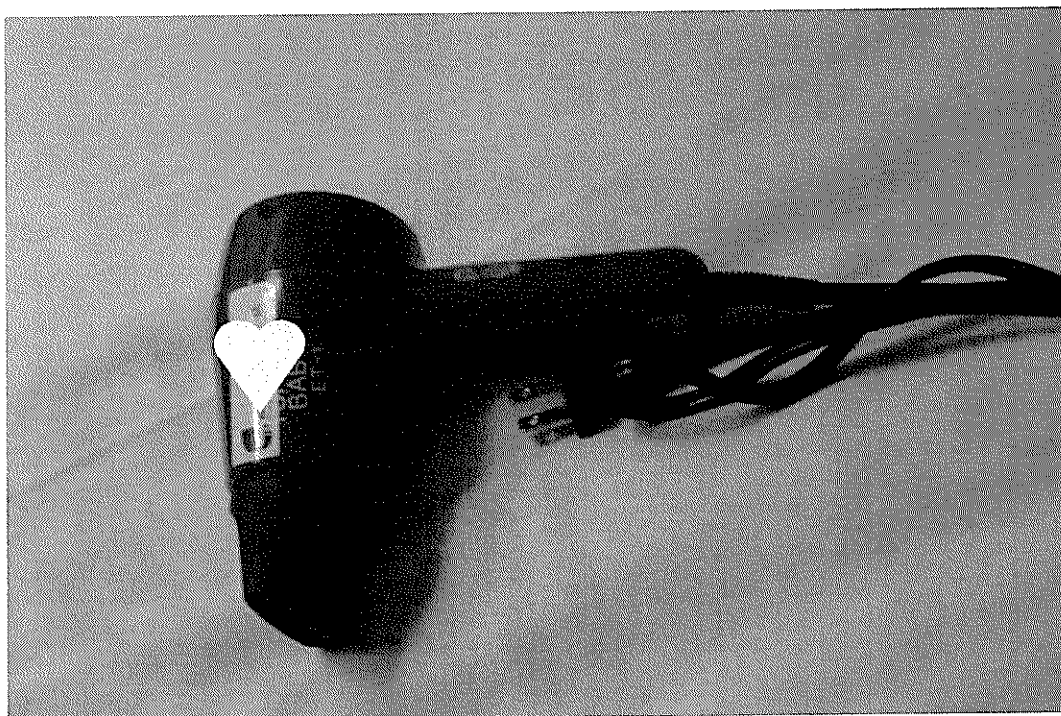
面帶微笑，是服務人民最重要也最基本的禮貌。沒有人喜歡看見晚娘面孔，再重大再急迫的事情，只要服務的人員先給予一抹安撫性質的微笑，民眾們焦躁的心或許就能平靜下來。有禮的進退亦能使受服務的人感受到被尊重，人在受到尊重以後，才比較有可能回應以相同的尊重給服務的人員(單位)。



沃爾特·惠特曼：「對人不尊敬，首先就是對自己的不尊敬。」

★理解民眾智識漸長，隨時都可能被民眾挑戰

投宿的飯店設置在浴室內的吹風機是壞的，致電給櫃檯以後，他們提供了另一支壞掉的吹風機，並且堅持每次只能吹十秒就過熱是「正常的」，是我們這些客人「不會用吹風機」。當下我認為非常不受尊重，甚至感覺到被侮辱，器具損壞不承認就算了，還指責我不懂得每五秒關閉吹風機一次？處在一個資訊爆炸的時代，民眾的受教育程度越來越高，身為行政人員，經常會收到民眾的陳情信件，也常有許多投訴電話，指責施工、管理、行政流程等等的不當。作為民眾與政府溝通的橋梁，當遇到別人批評時，我們必須比那些批評我們的人更有自制力。冷靜地接受來自各方的批評，並在檢討後理性的回應對方。

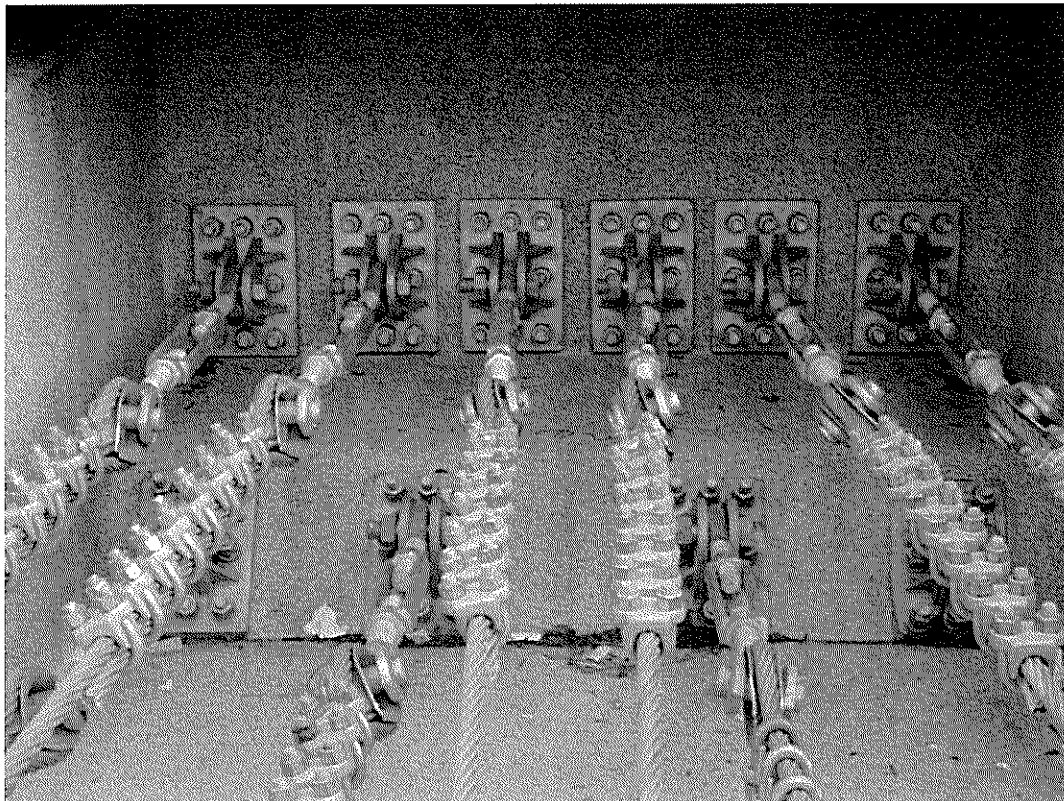


智者改過而遷善，愚者文過而飾非． 遷善則其德日新，飾非則其惡日積．

★「小小螺絲釘，勝過大樑柱，看似不起眼，功用無比大。」

全台灣最長的微笑天梯正在我的腳下。接連不斷的旅遊人潮將所有企圖駐足於天橋上的人們推擠向前。吸引我的目光的，不僅僅是橋上的美景，還有那一條條膠水罐粗細的鋼索以及瓶蓋般大小的螺絲。這些材料或許不起眼，卻是支撐我們站在山凹處欣賞美景的最大功臣。

每個成功的單位中，都有著許多辛勤的成員，根據單位的性質有著不同的數量和工作性質，但相同的是對於工作的熱愛及無私的付出，雖然他們大多不為人所注意，卻是整體運作不可或缺的關鍵。



★微笑、活力、新中壢



「一個清楚的願景，伴隨明確計劃的支持，將給你極大的信心及個人力量感。」 - 布萊恩·崔西

只有不斷的接受挑戰才能使自己更進步，我相信這個道理同樣適用於機關上。經歷了兩日豐足的旅程，帶著滿滿地、有丁點兒疲倦、又有一些些驕傲的身心回到了中壢這片繁華的土地。我知道我將會用更真誠的態度面對民眾，也將會以更謙卑的姿態迅速處理公園裡的疑難雜症。挺起一度萎靡的胸膛，繼續向前邁進。

桃園縣中壢市公所 101 年度提升服務品質

暨業務觀摩標竿學習心得報告



參訪單位：新竹市消防局（抗震防災全方位教育訓練新平台
—新竹市消防教育訓練基地）、交通部觀光局日月
潭國家風景區管理處

參訪日期：101 年 9 月 27 日、101 年 9 月 28 日

撰 寫 人：人事室邱凱蘭

桃園縣中壢市公所 101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿

學習心得報告

壹、前言

在埋首簽辦公文之際，得知由計畫室舉辦之提升服務品質暨業務觀摩標竿學習活動相關訊息，有別以往的活動天數，今年是為期二天的參訪行程，所要觀摩學習的機關是剛榮獲行政院第四屆「政府服務品質獎」的得獎機關—新竹市消防局（抗震防災全方位教育訓練新平台—新竹市消防教育訓練基地）及交通部觀光局日月潭國家風景區管理處，希望藉由參訪的交流，讓我們能夠深入了解得獎機關精進服務品質推動之情形，從中汲取優質服務經驗，讓創新服務的種籽在中壢市公所能夠紮根發芽。

貳、參訪內容及相關紀要

一、新竹市消防局（抗震防災全方位教育訓練新平台—新竹市消防教育訓練基地）：

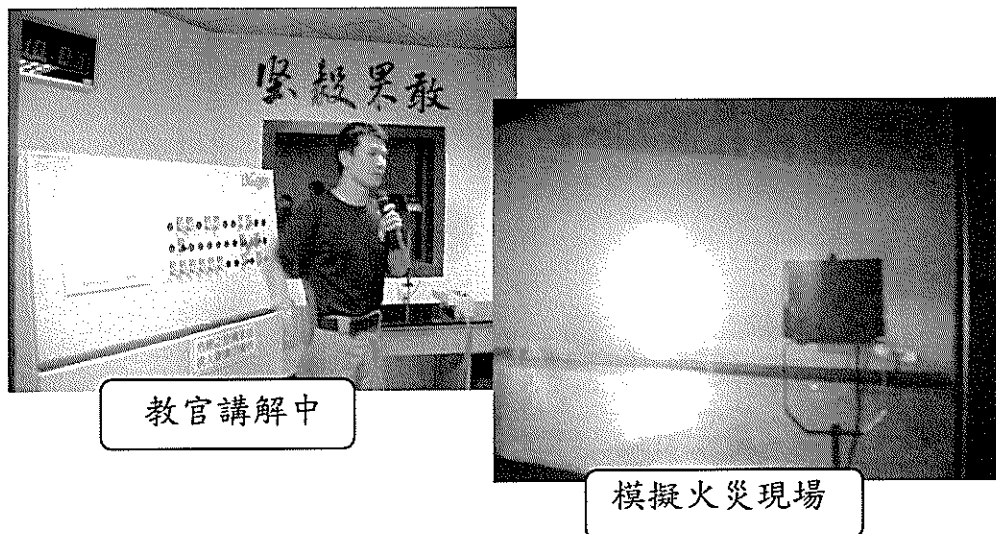
（一）獲獎名稱：新竹市消防局以抗震防災全方位教育訓練新平台-新竹市消防教育訓練基地之專案榮獲第四屆「政府服務品質獎」—服務規劃機關。

（二）獲獎原因：為提昇複合災害發生之應變能力，新竹市消防局陸續建置多元的「抗震防災全方位教育訓練新平台」，成功整合消防與產業聯防的救災模式及資源，不但提供災害防救與產業安全應變紮根的良好學習環境、精進防救災人員的技能，並獲得救災（難）單位、產學界的支持與廣大迴響。

（三）參訪實錄：新竹市消防教育訓練基地鄰近新竹市青草湖，景色優美、環境清幽，原以為訓練基地應該是個荒蕪之地，但從二樓窗口一看，綠鬱山林盡收眼底，微風和著湖水，分外清涼；藍天襯著白雲，格外愜意。此次參訪內容除了簡報內容精采外，最令人印象深刻的莫過於實地體驗的活動：



1. 模擬火場燃燒訓練室：經教官解說後，得知此訓練室可以訓練消防人員、義消等相關人員之滅火技能，著重火場理論與滅火操作之訓練，提供在控制環境下，真實呈現建築物發生火災時之燃燒情境。另外為應新竹科學工業園區之需要，亦有模擬廠房發生火災之情境，加強相關人員教育訓練，以降低工廠發生火災之人員傷亡及財產損失。



- 2.模擬火場人命搜索訓練室：火災發生後，重點工作除了滅火外，還有人員的搶救，因此火災發生現場，人命搜索的技能更是不容小覷。模擬火場人命搜索訓練室主要功能在於模擬處於救災時或惡劣災害現場實況，訓練相關人員如何在面臨各項壓力下實施人命救助的行動。藉由教官的引領，讓我們實際體驗火災現場人命救助的困難度及時間的急迫性，著實體會到“多一分準備、少一分損害”的重要性。
- 3.坑道搜索訓練場：新竹市消防教育訓練基地擁有模擬建築物倒塌，人員受困於狹隘之侷限空間而無法自行脫困時，進行侷限空間搶救訓練。看到模擬坑道的現場時，雖無法真實體驗，但卻能想像在坑道中進行搶救工作之高度困難性及環境之險惡程度。
- 4.其他訓練場：新竹市消防教育訓練基地除了上述之訓練場外，尚有複層式地震倒塌訓練場、化學槽(管路)洩漏處理訓練區、攀岩設施訓練場、閃燃現象體驗訓練櫃及槽車火災(洩漏)處理訓練場等設施，以提昇相關人員各項救災技能及各種災害應變能力。

(四)參訪心得：因此次參訪新竹市消防教育訓練基地的活動，才了解到原來「政府服務品質獎」依據服務性質及績效屬性區分為「第一線服務機關」和「服務規劃機關」兩大類，「第一線服務機關」類的內涵是大家所認知的政府服務品質獎，主要為直接面對民眾提供服務之機關，採全面績效評核，著重實際提供服務事項的效率與品質，例如本公所即屬此類機關；而「服務規劃機關」類則是指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關或地方政府，採專案績效評核，著重服務專案的實際效果及運用的解決方法，亦屬政府服務品質獎的一種。服務無分直接或間接，只要是以提升服務品質為目的之良善作為，皆值得獲得鼓勵。

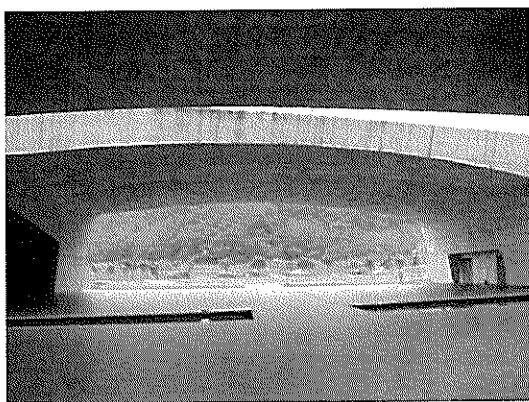
二、交通部觀光局日月潭國家風景區管理處：

(一)獲獎名稱：榮獲第四屆「政府服務品質獎」—第一線服務機關。

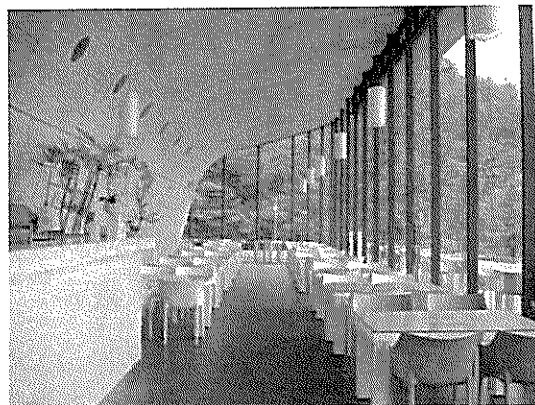
(二)獲獎原因：交通部觀光局日月潭國家風景管理處秉持「雙品二業」一品質、品牌與專業、敬業的態度，創造日月潭優質的服務形象，建立獨特性品牌，以「高山湖泊」與「多元文化」為二大發展主軸，構成「安全、永續、美觀、富文化氣息之21世紀湖畔休閒渡假區」，進而營造國際友善、便利、舒適、安全與魅力之旅遊環境，吸引服務國內外遊客。

(三)參訪實錄：日月潭國家風景區是台灣遠近馳名的景點之一，此次參訪交通部觀光局日月潭國家風景管理處，以向山行政暨遊客中心為主軸：

1.向山行政暨遊客中心：向山行政中心以環抱日月潭為意象，由兩棟彎曲的建築物組成，西側為向山遊客中心、東側的則是日月潭國家風景區管理處，為免突兀，建材以木紋模清水混凝土為主，使得建築物整體融入



湖岸及山林，並襯出日月潭美麗的湖光山色。



2.向山咖啡館：向山咖啡館以簡單的顏色白色為基底，一大片的落地窗，讓旅客嘴裡啜飲著香淳的惠蓀咖啡，眼裡享受著令人驚艷的美景，舒適的環境搭配著迷人的景色，實為人生一大享受。

3.立體多媒體簡介：向山遊客中心以3D多媒體影音方式介紹日月潭的美景，除了讓遊客感受影音之震撼外，同時以另一種方式認識日月潭，讓人印象深刻。

(四)參訪心得：當到達日月潭國家風景區時，就被美景及新鮮空氣所包圍；在踏進向山行政暨遊客中心後，即被眼前簡單大方的建築物所吸引，讓人將凡塵俗事拋諸腦後，試想每位來到此地的遊客是否也與我有同樣的感受，我想答案是肯定的，才能讓日月潭成為台灣景點的亮點之一。

參、結語

透過得獎機關創新成功經驗的分享與交流，尋求最佳服務典範並將其作為學習的對象，達到標竿學習的效益，汲取其精華進而提升本所服務效能是本次活動最大之效益。若能藉此活動提高內部人員對服務態度的正面認識，共同為達成創新服務的目標努力，定能提升本所整體服務績效。

101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習活動

心得報告

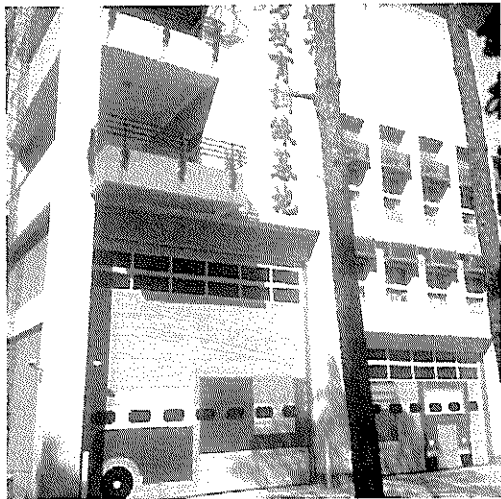
民政課-陳青紘

壹、新竹市消防局

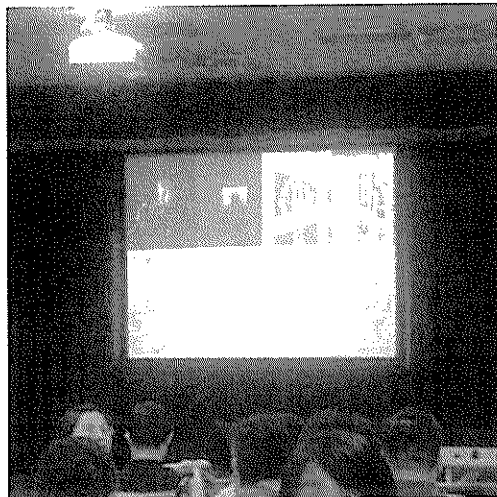
一、簡介

新竹市消防局局長廖茂因有感消防同仁，無一專業教育、訓練場域，致救災觀念與戰技無法與時精進，適逢內政部消防署辦理基層消防廳舍五年整建計畫，除提報廳舍寢舊明湖消防分隊興建案外，同時併案提陳興建教育訓練基地計畫，承中央及市府大力支持，廖局長親赴新加坡民防學院考察，擷取其設計概念，並參卓救災實務基本需求，與承攬建築師討論設施配佈。

新竹消防局內有許多全國首創引進的設施，使得消防人員能在接近實況情形下進行訓練，基地戶外設有人工攀岩訓練、滑降訓練、垂降訓練、爬梯訓練及車禍救助訓練等各項訓練場地暨閃燃現象訓練櫃。室內亦有如模擬閃燃體驗（溫度高達 680 度）、及坑道（侷限空間救援）設施等，且坑道設施為全國首建，並於九十年遴派局內優秀消防人員，赴新加坡民防學院受訓，返國後著手建置基地。



圖一、新竹市消防教育訓練基地外觀



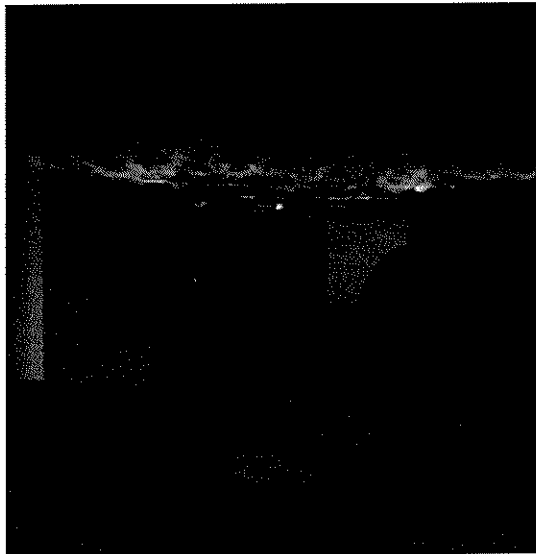
圖二、簡報介紹



圖三、訓練基地大樓各樓層標示



圖四、消防局同仁解說



圖五、閃燃模擬體驗室 1



圖六、火災現場模擬



圖七、地下坑道救助場標示



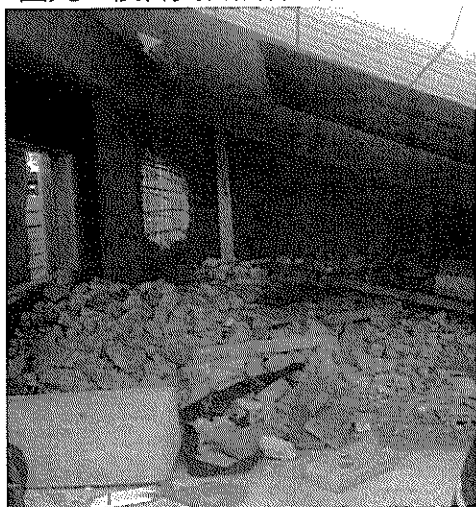
圖八、全國首創地下坑道救助場



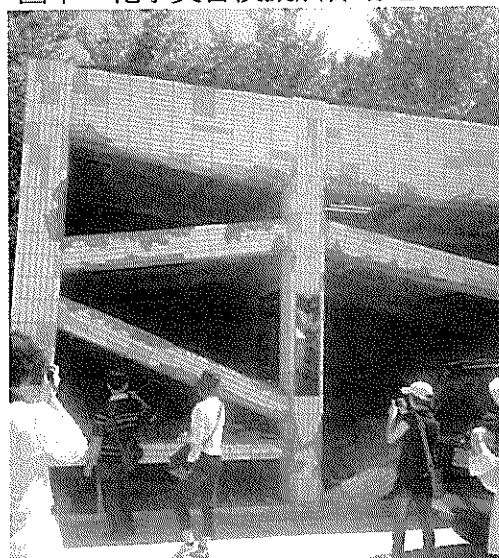
圖九、複合災害訓練場標示



圖十、化學災害模擬訓練場地



圖十一、地震災害建物坍塌模擬內部



圖十二、地震災害建物坍塌模擬建物全景

二、參訪心得

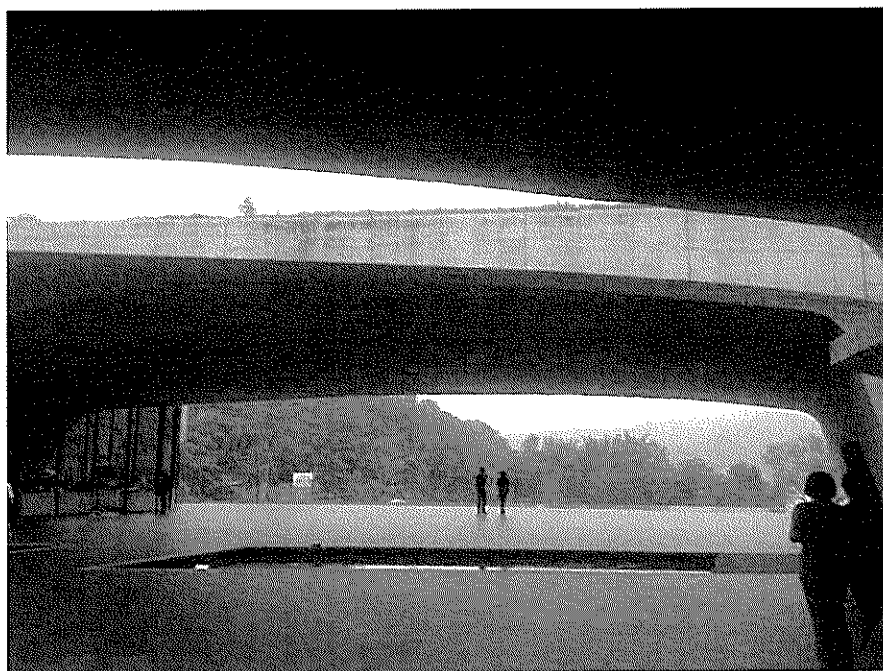
在新竹消防局參訪了各種訓練消防人員的設施器材後，著實有體會到身為消防員的辛苦，除了要付出體力以外，更需要萬全的整備及訓練，才能在人民有需要時提供最迅速的服務及救援，也因新竹市消防局不斷利用實際救援可能遇到之情境演練，才能將服務品質始終維持在高水準，在該局分享服務品質的過程中，也播放了一段人民對於新竹市消防局迅速救災效率之印象，可以說是專業與服務品質兼具的榜樣。

貳、日月潭向山遊客中心

一、簡介

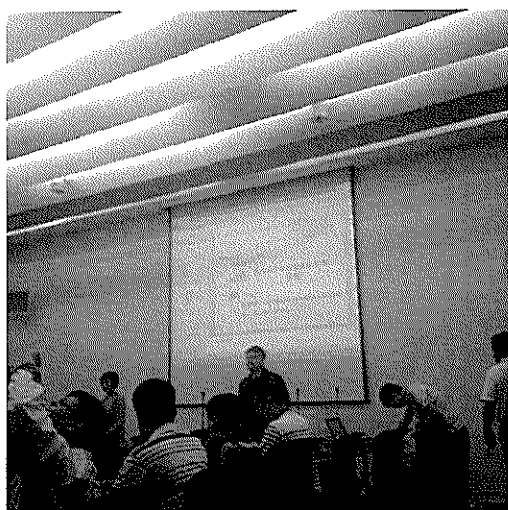
向山行政暨遊客中心位處台 21 線水社隧道附近，建築遊日團紀彥建築設計事

務所設計，猶如雙手環抱整個日月潭的湖光山色；日月潭的湖光山色穿過寬闊的跨距空間，映入眼中，創造了人與自然間發展對話。為避免阻礙基地後半部眺望日月潭面的視線，兩棟建築屋頂由低到高配置，遊客可利用屋頂斜坡、或是大跨距的半開放空間眺望日月潭，建築內和四周以水景、草坪及清水混凝土構成簡單的造景。



圖十三、向山遊客中心一景

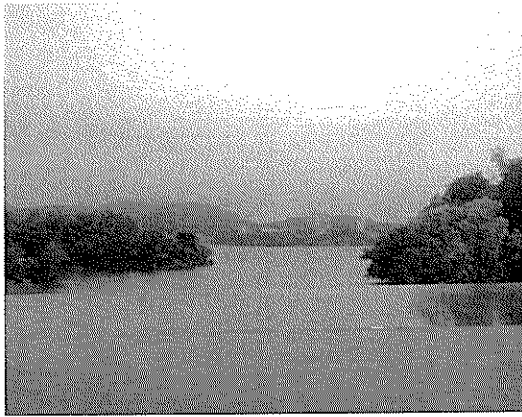
園區前棟為辦公處所，後棟則為遊客中心，遊客中心展場包含「悠遊水沙連-產業館」、「日昇月恆-藝廊」、「潭情日月-自然人文館」及「多媒體影音播放室」，分別展出當地的產業、工藝和旅遊資源，其中「產業館」網羅了大日月潭地區的陶藝、紙藝、工藝、酒類、紅茶及農特產等特色產業，並提供產業資訊；「藝廊」以潭區附近工藝名家作品展為主題；「自然人文館」則以影音導覽認識日月潭自然人文與歷史。多媒體影音播放室每日定時提供 3D 立體多媒體簡介。



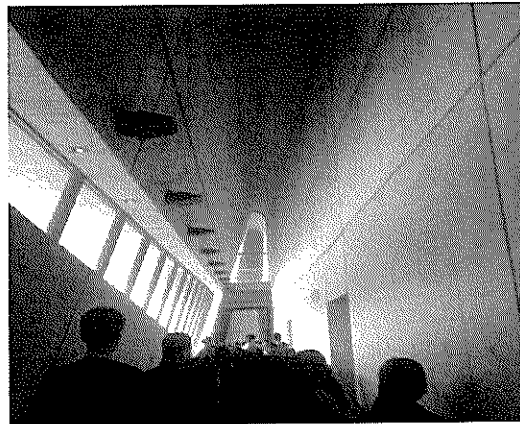
圖十四、日月潭向山遊客服務中心簡介



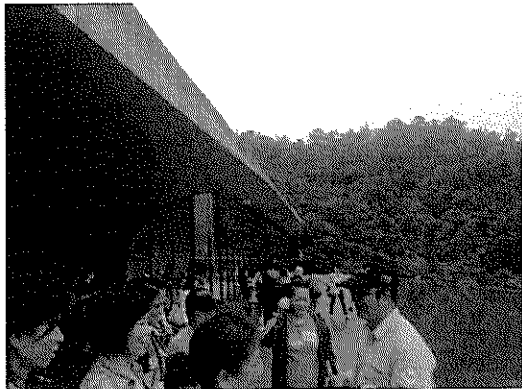
圖十五、3D 多媒體影音介紹廳



圖十六、遊客中心面湖一景



圖十七、遊客中心內部設計

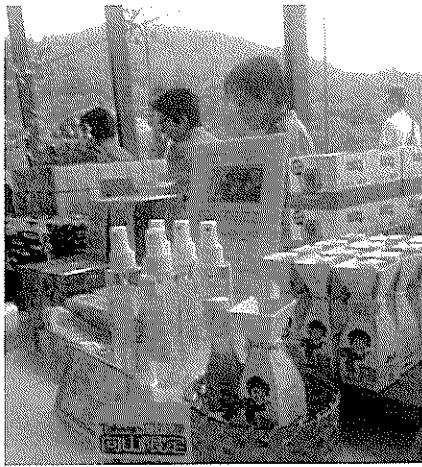


圖十八、導覽人員解說

二、參訪心得

本次除了在會議中心聽取交通部觀光局介紹此遊客中心外，亦有戶外的導覽解說參觀，使參觀人員對此充滿藝術氛圍的建築作品有更深一層的了解與體驗，並觀賞日月潭 3D 影片介紹。

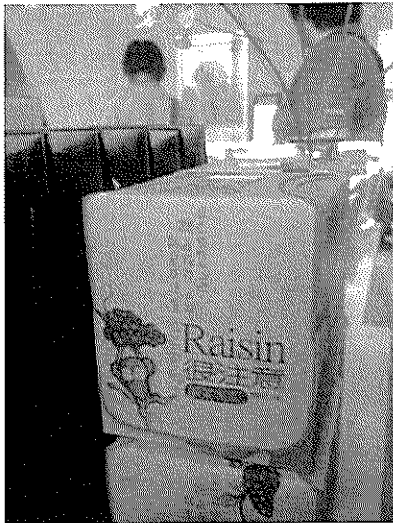
關於交通部簡介增進服務品質之簡報中，印象最深的部分是強調其以「創新」來創造更多吸引旅客的服務，例如以日月潭周邊廟宇之主神設計各廟神公仔、其他周邊商品頭巾等，讓美麗的日月潭文化以創意商品來呈現。面向湖面的咖啡廳裡亦有許多具有創意的食品，例如有囍字之婚禮小物小米酒、小瓶裝的各樣式酒類等，許多商品都有很特殊的可愛名稱，具文化創意。



圖十九、特色商品 1

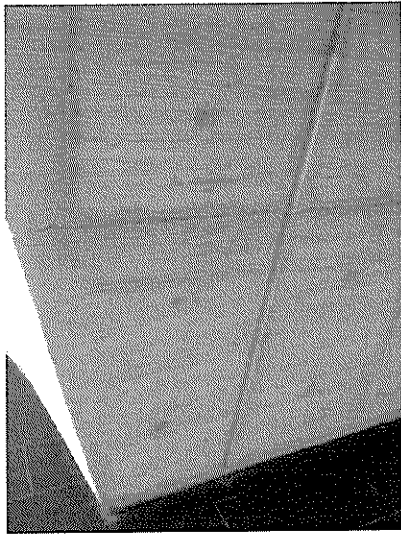


圖二十、特色商品 2

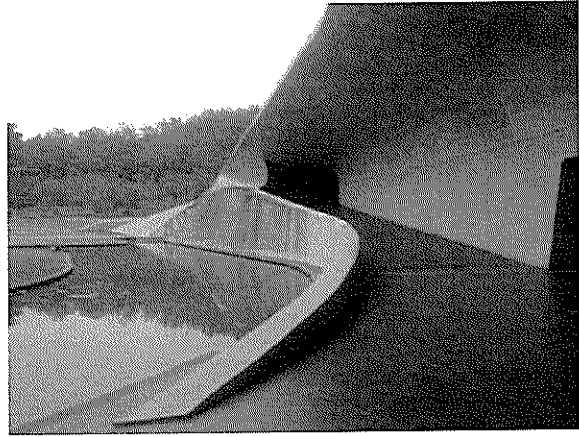


圖二十一、特色商品 3

而導覽令人深刻的部分則是此建築物的清水模外觀是以台灣杉木的紋路去壓的，近看真有台灣杉木的木頭自然痕跡，實為深具台灣特色之藝術品。希望未來再次前往日月潭旅遊時，能期能與親朋好友再次造訪充滿人文及藝術氣息的向山遊客中心。



圖二十二、台灣杉木壓製之清水模



圖二十三、向山遊客中心室外設計一景



圖二十四、遊客中心咖啡廳

中壢市公所 101 年度『提升服務品質暨業務觀摩標竿學習』

心得報告

日期：101 年 9 月 27、28 日

地點：新竹市消防教育訓練基地、日月潭國家風景區管理處

報告人：行政室 殷書儀

這次有幸參加計畫室舉辦的 101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習活動，一大早天氣晴朗，一掃前幾天天氣不穩造成陰霾，由於這次觀摩活動地點我之前沒有去過所以抱著期待的心情出發，在到達新竹市消防教育訓練基地之前，由吳蘊蓁 專員為同仁專題演講，專員提到對民眾要「同理心」，公所提供的服務，包辦了中壢市市民的生老病死—「生」：中壢市婦女生育補助；「老」：中低收入老人生活補助；「病」：身心障礙生活補助；「死」：殯葬所業務。來市公所洽詢業務的民眾抱著著急的心情時，難免語氣會有點激動，這時我們要心平氣和改變心態，抱著「同理心」的心態，把服務的民眾當作兩肋插刀的朋友般對待，心境一經改變，相由心生，民眾會感到全心真意的服務品質。

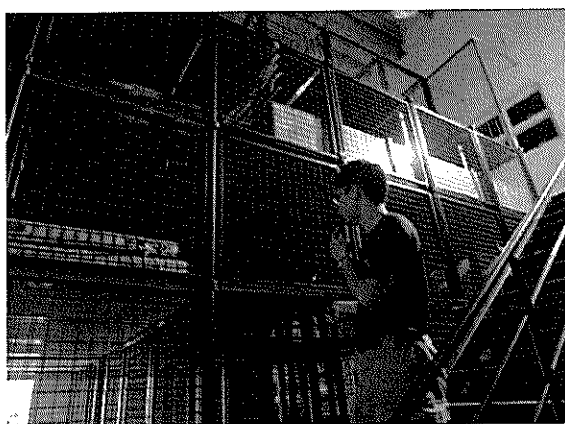
參訪過程

第一站：新竹市消防教育訓練基地

聽著專員的專題演講，坐著舒適的遊覽車不知不覺到了新竹市消防教育訓練基地，一到現場，就看到新竹市消防局工作人員熱心帶領同仁進入視聽教室，透過新竹市消防局副局長曹重賓詳細介紹與影片展現，讓同仁了解到新竹市消防教育訓練基地的實力，聽完了副局長曹重賓精采的演講，接著帶領市公所同仁去參觀新竹市消防教育訓練基地的訓練場。

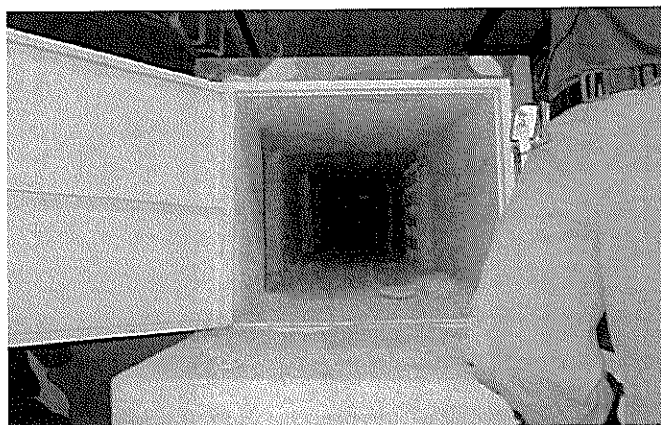
樓層	樓層分佈
R1	滯空下降訓練場
4F	燃燒訓練室、人命搜索訓練室、教官招待所
3F	禮堂、電腦教室、視聽教室
2F	明湖分隊、會議室、學員寢室
1F	服務台、明湖分隊辦公室、義消明湖分隊辦公室、備勤室、健身房
B1	坑道搜索訓練場、停車場

首先我們參觀「人命搜索訓練室」，模擬火場人命搜索訓練室為模擬不同火場情境的設施，提供救災人員使用空氣呼吸器信心訓練及火場人命救助練習，經由可變化的活動設計組合，配合各種不同障礙及廊道，模擬處於救災時或惡劣災害現場實況壓力下實施人命救助。

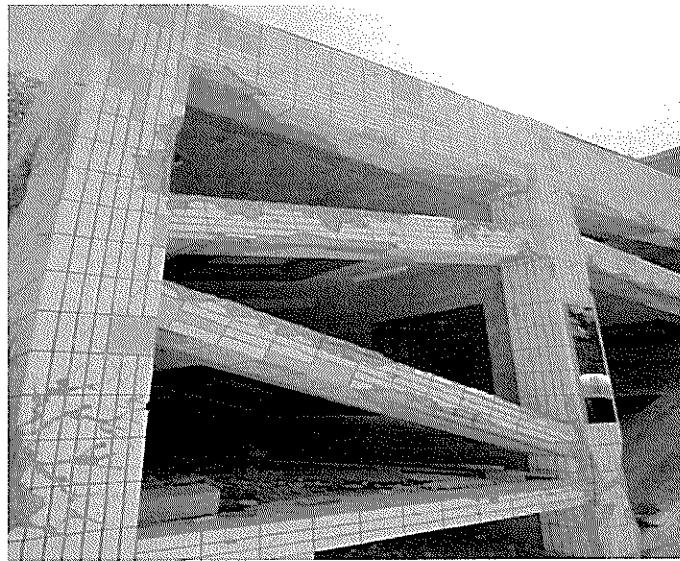


接著參觀「燃燒訓練室」，模擬火場燃燒訓練室係提供在控制環境下，真實呈現建築物或廠房等發生火災時之燃燒情境，並進行操作演練，其目的在訓練專業消防人員救災技能、瞄子放射技術及面對火災閃燃狀況之處置作為。

地下室則設有專業救災坑道搜索訓練場，為全國首建，在這之前國內尚無有此設計經驗，廖茂局長就 20 餘年消防專業及救災經驗之累積，親自繪製設計草圖，提供建築師參考，經 10 餘次討論與修改後，才建造出來。



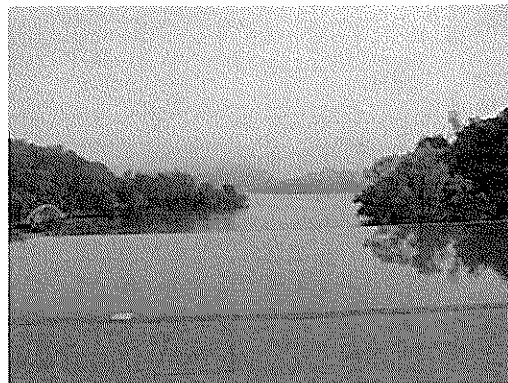
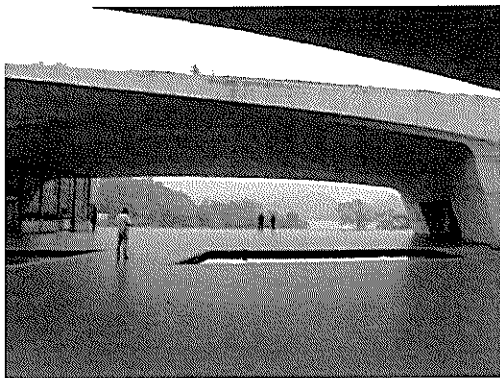
最特別的是新竹市消防教育訓練基地規劃建置「複層式地震倒塌建築訓練設施」，模擬地震災害建築物樓層交錯倒塌，進入建築物內從事各種不同的訓練。



另訓練基地戶外則設有人工攀岩訓練、爬梯訓練等，讓我了解到當一個優秀的打火兄弟要經過這麼多的教育訓練，真的是一件不簡單的事情！

第二站：日月潭國家風景區管理處

第二天吃完豐富的早餐後，我們一行人浩浩蕩蕩往日月潭國家風景區管理處出發，終於有機會來到日月潭了，我從各種不同旅遊資訊得知日月潭不論是大陸遊客、日本遊客或是其它國家遊客來台灣是必經的旅遊景點，我卻是一次都沒有去過，說出來真是慚愧！來到日月潭國家風景區管理處，第一眼就被向山遊客中心特殊的外觀所吸引，向山遊客中心整體建築，以環抱日月潭為意象，向外看去，彷彿將日月潭與向山遊客中心連成一片。



接著工作人員帶領我們進入會議廳，為我們介紹日月潭的由來及周遭環境，原來日月潭有一段美麗的傳說啊！相傳邵族人的祖先原來住在阿里山。在很久很久以前，邵族的一隊獵人在山中打獵時，發現了一頭肥碩的大白鹿，大夥兒於是驅趕著獵狗，一路翻山越嶺地追逐大白鹿，追了好幾天，看到一片美麗的湖泊在眼前，族人就把這個湖泊稱為 Zintun（即日月潭）。日月潭被孔明廟、文武廟、甘

為霖紀念禮拜堂、明德宮、慈恩塔、玄奘寺、月老祠、耶穌堂宗教建築圍繞，參訪這些宗教景點，領略先人超然思想沈澱世俗心情。

日月潭國家風景區管理處工作人員介紹日月潭在服務品質上的各項舉例，讓我印象深刻，分別簡介如下：

1.日月潭自行車車道：

南投日月潭的風光名聞國內外，日月潭今年(2012)獲 CNN 旗下 CNNGO 票選為「全球十大最美自行車道」的日月潭環湖車道，來日月潭沒有環潭一下，就好比去阿里山沒有坐小火車一樣，環湖公路總長約 33 公里，雖然我們是坐遊覽車繞著環湖公路欣賞日月潭，陽光灑在波光粼粼的湖面上，不禁讓我想像著騎單車欣賞日月潭之美真是一大享受！

2.營造無縫接駁環境：

透過搭乘臺灣好行日月潭線、遊湖巴士、乘船券、日月潭纜車票等交通運輸，讓遊客來到日月潭後可以欣賞到日月潭不同角度的美景。

來到日月潭欣賞到日月潭四周自然美景及湖光水色，我不禁被它深深吸引，下次來到這裡，如果時間充裕，我一定會慢慢騎著自行車去一趟環湖之行。

中壢市公所獲得第一屆政府服務品質獎，代表中壢市公所擁有良好品質，但我們不能因此鬆懈，追求服務品質獎不是我們的唯一性，重要的是我們要將服務品質內化才是最重要，接下來要創造我們的品牌，讓中壢市公所再度成為其它公家機關學習的榜樣，「心在那裡，成就就在那裡」，改變心態，從「同理心」出發貼近人民，瞭解民眾所需，達到提升服務品質的要求！



桃園縣中壢市公所

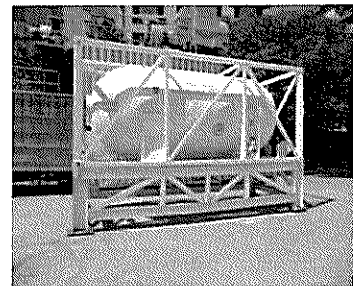
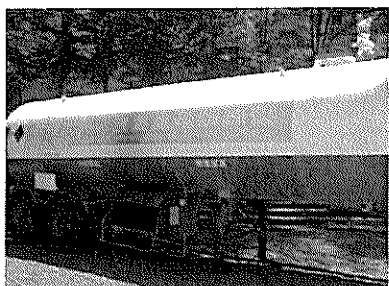
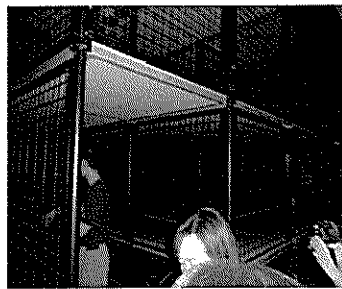
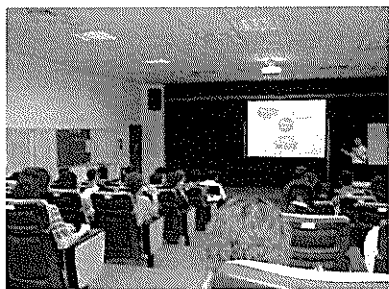
101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習活動心得報告

單位：托兒所

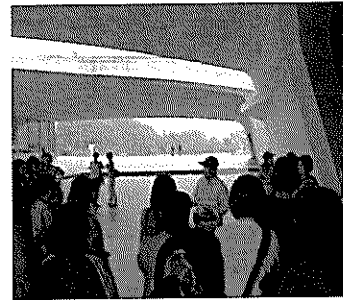
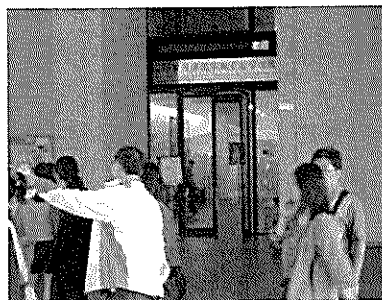
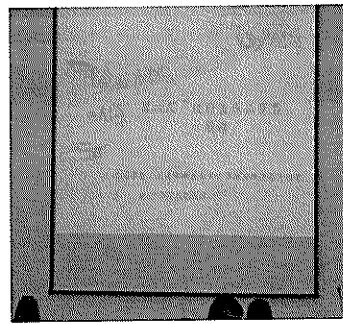
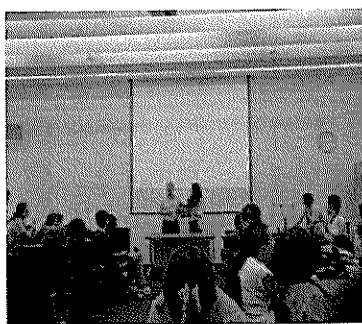
作者：陳志暘

為提升本所員工為民服務品質及創新等觀念，計畫室安排規劃本所各課室員工，於 101 年 9 月 27 日及 28 日前往新竹市消防教育訓練基地及日月潭國家風景區管理處，觀摩該單位為民服務及品質導向等創意措施，也欣賞其整體建築造景的美化及便民動線等硬體設施。

第一天我們前往新竹市消防教育訓練基地，新竹市消防局獲得第 4 屆政府服務品質獎的肯定，經由副局長詳細介紹基地內各項訓練設備後，我們逐一觀摩坑道（侷限空間救援）設施、模擬火場人命搜索訓練室、模擬火場燃燒訓練室、人工攀岩訓練、滑降訓練、垂降訓練、爬梯訓練及車禍救助訓練及閃燃現象訓練櫃，由這些設施可以看出新竹消防教育訓練基地對於消防搜救人員的訓練相當的重視與用心。另外我們也了解到新竹市消防基地除了逐年增設各類災害模擬訓練等硬體設施外，在軟體上也積極提升服務的品質，例如定期使用上述訓練設施加強訓練人員之外，也提供誘因讓學員不斷加強自身的本職學能，通過測驗才能擔任教官職務。對外提供民眾查詢的網頁資訊，也整合行政院災害防救辦公室、消防署、北區毒災應變隊及新竹科學園區等機關聯絡資訊及建置防災常識集供民眾參考；同時民眾亦可經由線上報名訓練課程及參加測驗來考取合格義消的資格。誠如新竹市消防訓練基地開宗明義的服務理念：以同理心排除民眾疑難、鼓勵各方面創新，廣納不同改革意見。經由本次觀摩，讓我們了解同理心及主動積極的服務精神以及不斷創新追求更高品質的服務態度。



第二天我們前往位於南投縣魚池鄉的日月潭國家風景區管理處，我們一路上可以看到日月潭周邊充滿著各式各樣的風景特色及遊覽步道，與印象中的日月潭完全不同，在這幾年內日月潭在管理處的規劃與設計下，變得更美與更有特色。日月潭國家風景區管理處服務人員對我們介紹，近幾年日月潭規劃了許多創新服務，包含推出各種套裝行程、訂票服務、網頁上條列各項餐飲交通資訊，讓遊客可以依照自身需求來獲得想要的服務。另外管理處也積極管理日月潭周邊各景點的特色營造，結合旅宿業者及原住民(邵族)，提供遊客休憩及觀光休閒等娛樂活動及商圈設施。日月潭國家風景區管理處自 921 震災重建後，便積極重新規劃創新及整合性的服務，整合日月潭周邊商圈及景點，闢建多條環潭自行車道及步道，並規劃日月潭遊潭空中纜車及遊湖各景點碼頭，讓遊客能有各式各樣的選擇。日月潭同時也是台灣著名觀光景點，每年有許多的遊客前來觀賞日月潭的美景，國家風景區管理處的用心，對於提升國家形象也有莫大的助益。在日月潭國家風景區管理處，我們學到用心為民服務提升品質，永遠有進步的空間



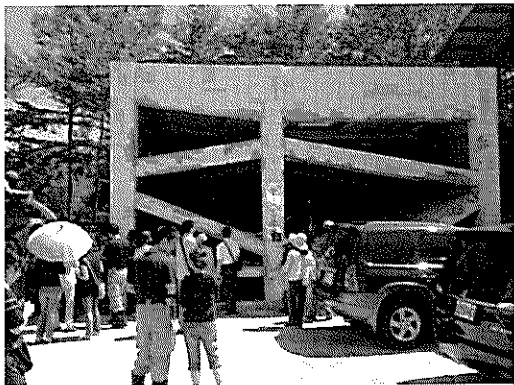
101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習心得報告

主計室 蘇峻德

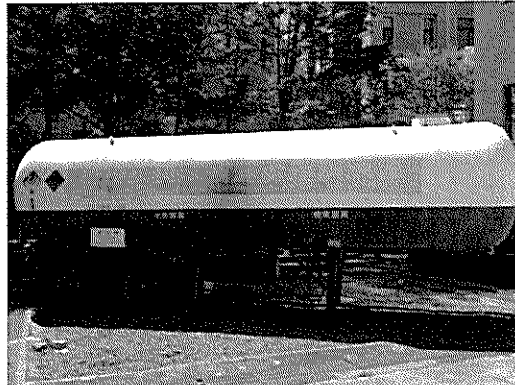
新竹市消防教育訓練基地

這次參觀的第一個地點是新竹市消防教育訓練基地。一開始便讓我們欣賞了一段介紹該基地的短片，除了用孫子兵法中的「其疾如風、其徐如林、侵掠如火、不動如山」來塑造出消防隊員們平時不疾不徐、按部就班地接受專業的消防訓練，並藉著穩固健全的消防網路，迅速且確實地應對各種災害。用大家都耳熟能詳的句子，來輕鬆帶過隊員們辛苦的訓練及工作，非常能打動他人的心。

透過這部短片，來受訓的民眾能輕易了解打火兄弟們工作上的危險及訓練的辛勞，再藉由基地內的各種訓練設施(如複層式地震倒塌訓練場、槽車火災、洩漏處理訓練區、模擬火場燃燒室等)，更能讓人親身體會箇中辛酸，也難怪受訓民眾對他們滿意度是如此之高了。



複層式地震倒塌訓練場



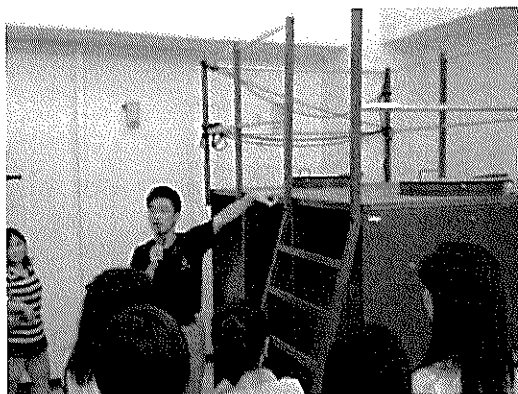
槽車火災、洩漏處理訓練區



模擬火場燃燒室

如同牆上鮮紅的文字，面對各種災難現場，消防隊員們都能無所畏懼地奮勇前進

新竹市消防局在 96 年至 98 年，以及 100 年內，創造出了火災零死亡的輝煌紀錄，在在證明了隊員們能將平時所訓練的成果展現在實際的救災場合中；此外，火災第一梯次平均到達時間甚至比交通便利的紐約還少，非常令人欽佩。而該市義消榮獲了第 5 屆至第 8 屆全國義勇消防人員競技大賽總成績冠軍的殊榮，再一次證明了義消們的訓練是貨真價實的。

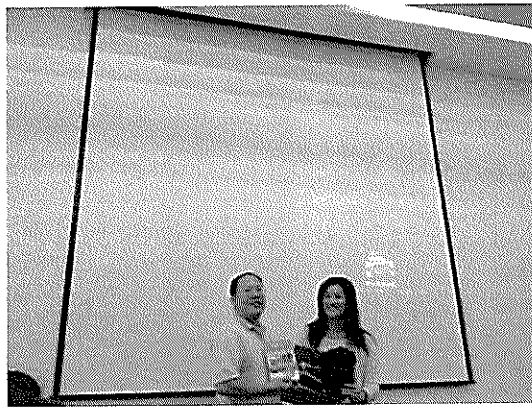


*認真盡責的解說人員
既有著強健的體魄，又有幽默風趣的口才*

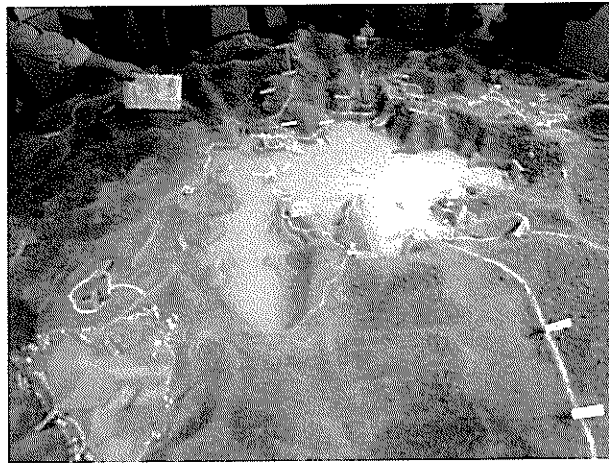
能用簡單且明確的影片及解說，詳細介紹了基地內的訓練設施及隊員們的工作，並且不淪為紙上談兵，讓受訓的民眾能夠親自體驗訓練的整個過程，平時的救災工作又能夠如此迅速完美地達成，新竹市消防局能拿到第四屆政府服務品質獎，確實是實至名歸！

日月潭國家風景區管理處

第二站我們來到了秉持著品質、品牌，以及專業、敬業—「雙品二業」態度服務大眾的日月潭國家風景區管理處。



市長夫人與解說人員—愉快的交換禮物儀式



日月潭國家風景區模型—讓旅客們輕鬆掌握整個園區位置

有感而發

魯市長曾說過：追求服務品質比追求服務品質獎更重要，如果本來就已經非常好了，只爲了追求獲獎而花費大量的預算及人力，從邊際效應的角度來看是很不划算的。

市長的這番話非常深得大家的贊同，不過從這次參觀的兩個單位來看，他們獲得服務品質獎除了實至名歸之外，各種服務措施可說是恰到好處，沒有造成無謂的浪費，這點真得是非常難能可貴的。

我們中壢市公所的服務品質絕對是一流的，但如何在有限的資源之下，打造出獨一無二的品牌，讓民眾只要一想到中壢就想到它，應該是值得同仁們好好思考並一起努力達成的目標！

行旅至武夷山觀景

101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習

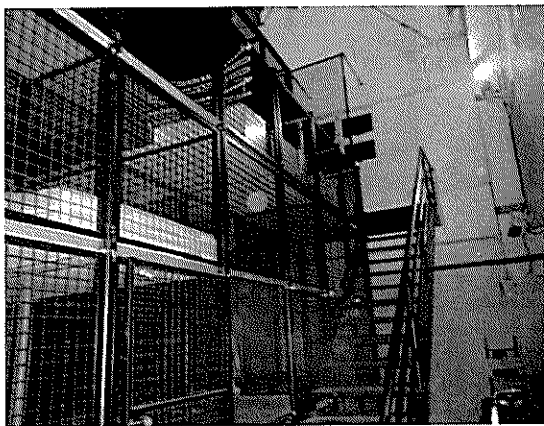


101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學

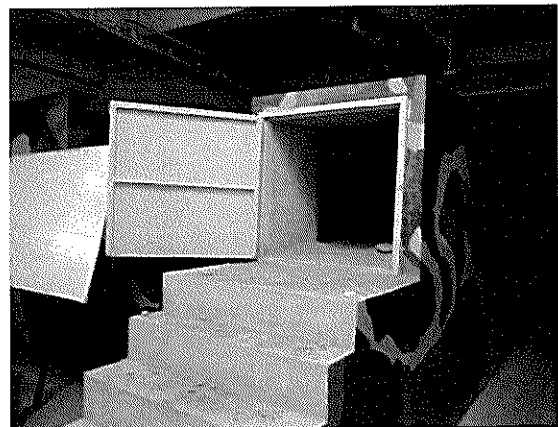


榮獲第四屆政府服務品質獎：新竹市消防教育訓練基地於 93 年 2 月啓用，成爲全國第一座消防訓練中心，是全國首座功能完善、設備科技化及軟、硬體現代化之消防及救難人員訓練基地，建置有模擬火場燃燒訓練室、模擬火場人命搜索訓練室、地下坑道搜索訓練場、閃燃現象體驗櫃、護籠救助訓練設施、攀岩設施訓練場、化學災害處理訓練場、滯空下降、高低塔、斜降、橫渡架設、複層式地震倒塌訓練場等訓練設施，藉由基地內各項專業訓練設施提昇人員各項救災技能及各種災害應變能力。

心得：有系統與完整的規劃訓練課程讓受訓學員可以模擬現場並實際操作。強化務實的減災訓練，災害初期的成功應變，提高消防搶救的功能，有效減少財務損失及維護人員安全。



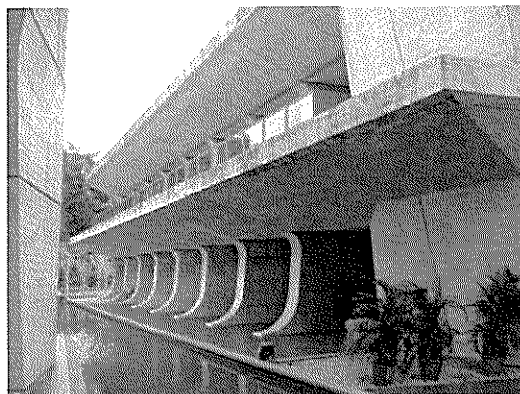
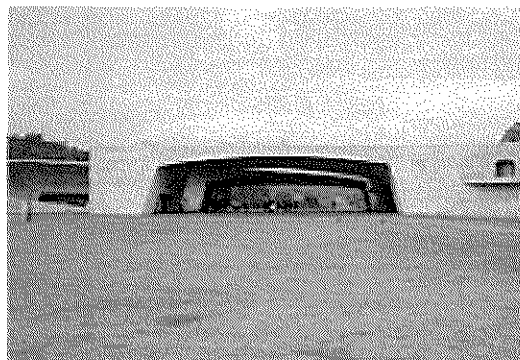
模擬火場人命搜索訓練室



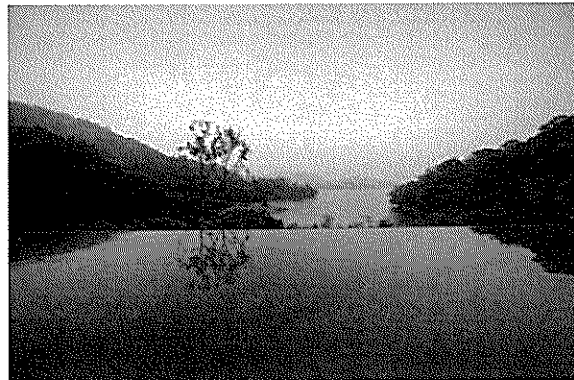
坑道搜索訓練場

第一線服務機關類-交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

向山行政中心以環抱日月潭為意象，由兩棟彎曲的建築物組成，西側為向山遊客中心、東側的則是日月潭國家風景區管理處。同時為避免阻礙基地後半部眺望日月潭面的視線，兩棟建築屋頂由低到高配置，遊客可利用屋頂斜坡、或是大跨距的半開放空間眺望日月潭。建築內和四周以水景、草坪及清水混凝土構成簡單的造景。

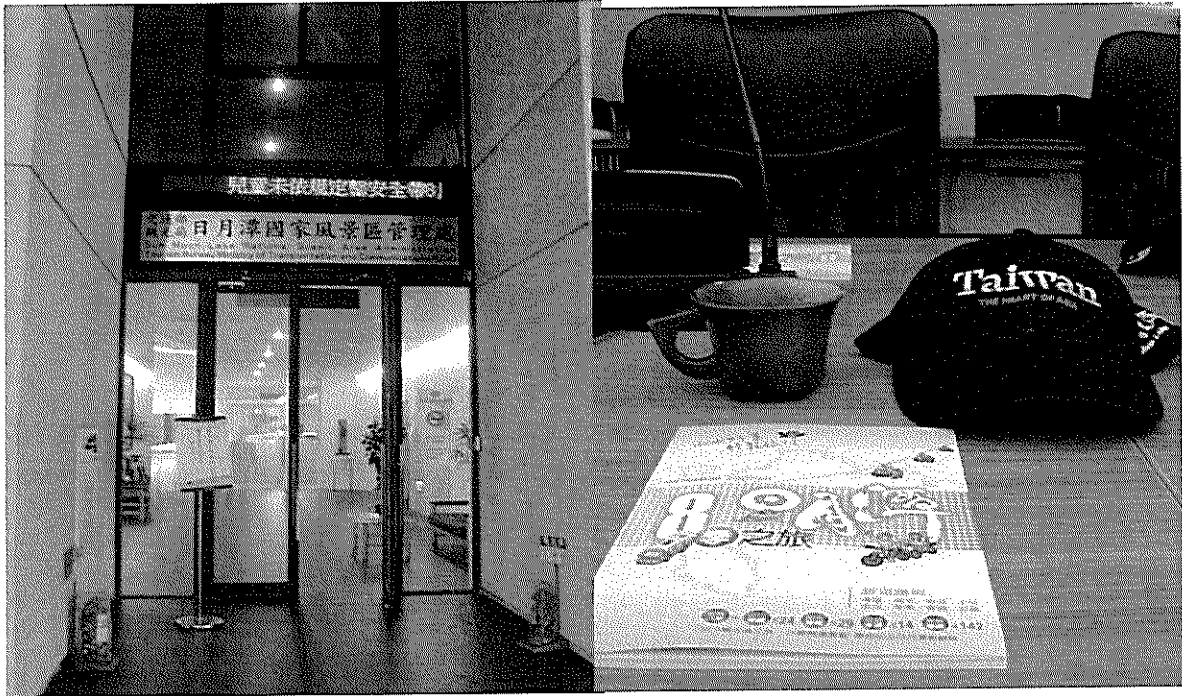


向山遊客中心獨特建築



向山遊客中心緊鄰日月潭風光

日月潭國家風景區管理處秉持「雙品二業」即品質、品牌與專業、敬業，從「人」的教育出發推出，以專業的素養，敬業的態度，創造日月潭優質的服務形象，建立獨特性品牌，以「高山湖泊」與「多元文化」為二大發展主軸，構成「安全、永續、美觀」富文化氣息之 21 世紀湖畔休閒渡假區。



參訪日月潭風景區管理處

心得：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體驗與感受。風景區仍不停地創造或改造新魅力景點及設施，並依時序及不停主題舉辦特色活動，吸引遊客參與提高遊客。

101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習

農經課鄒蕙如

(一)服務規劃機關類-新竹市消防局

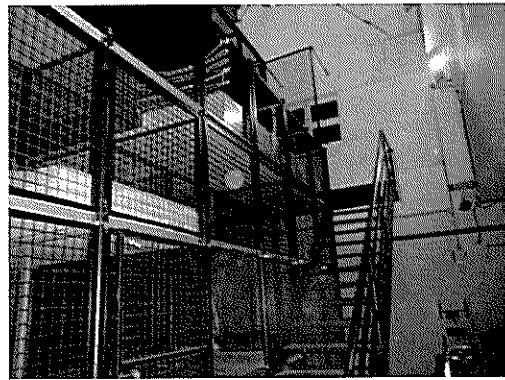
隨著社會、經濟的變遷，災害日益頻繁、複雜，消防任務具突發性、變異性、緊急性、危險性。新竹市消防局面對複合式災害應變危機，解決方式包含統合災害形態模擬建置複合式教育訓練新平台(基礎與實務整合訓練)，導入複合式地震倒塌模擬設施訓練並統籌防災資源強化技術整合(消防資源、環保毒災應變資源、產業防災資源)。三向整合機制，將同機關水平整合(該局消防人員、義消、民間救難團體、縣府其他局處)、跨機關水平整合(災害搶救資源團隊、社福團體、衛生醫療單位、毒化災應變單位)、跨機關垂直整合(各縣市消防局、消防署竹山訓練中心、中央警察大學)。

新竹市消防教育訓練基地於 93 年 2 月 9 日落成啓用後，成為全國第一座消防訓練中心，更是全國首座功能完善、設備科技化及軟、硬體現代之消防(救難)人員訓練基地，建置有模擬火場燃燒訓練室、模擬火場人命搜索訓練室、地下坑道搜索訓練場、閃燃現象體驗櫃、護籠救助訓練設施、攀岩設施訓練場、化學災害處理訓練場、滯空下降、高低塔、斜降、橫渡架設、複層式地震倒塌訓練場等訓練設施，藉由基地內各項專業訓練設施提昇人員各項救災技能及各種災害應變能力，發揮訓練基地功能。

新竹市消防局，善用 SWOT 分析，建造全國首座消防教育訓練基地，完善的訓練設施，提供個人綜合體技能及強化各項救災技能完整訓練，充分發揮各項設施使用率。鄰近科學園區能與科技大廠與工研院合作整合教育訓練資源發揮最大效益，達成抗震、防災、全方位之教育訓練新平台。



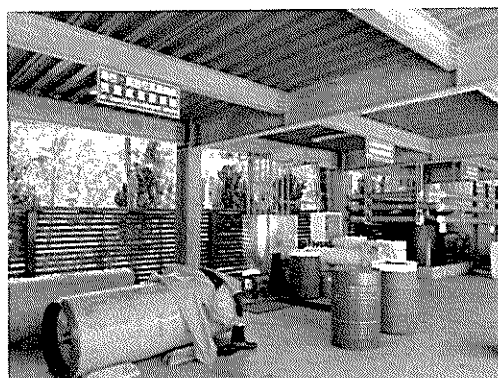
榮獲第四屆政府服務品質獎



模擬火場人命搜索訓練室



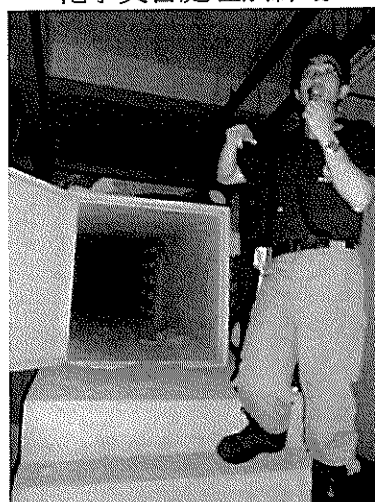
模擬火場燃燒訓練室



化學災害處理訓練場



複層式地震倒塌訓練場



地下坑道搜索訓練場

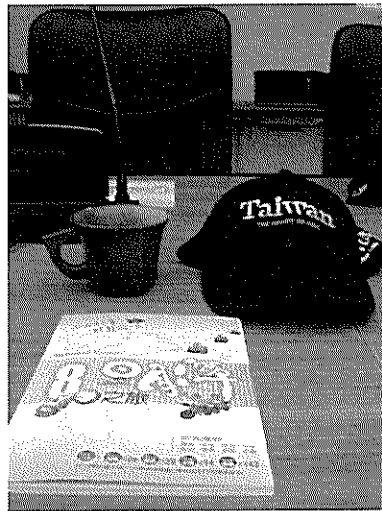
(二)第一線服務機關類-交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

爲了在日月潭向山地區建造一個同時具備遊客服務中心與風景管理處兩種機能的建築，觀光局進行了國際設計比圖活動，由日本「團紀彥建築設計事務所」獲選第一名。向山行政中心以環抱日月潭爲意象，由兩棟彎曲的建築物組成，西側爲向山遊客中心、東側的則是日月潭國家風景區管理處。同時爲避免阻礙基地後半部眺望日月潭面的視線，兩棟建築屋頂由低到高配置，遊客可利用屋頂斜坡、或是大跨距的半開放空間眺望日月潭。建築內和四周以水景、草坪及清水混凝土構成簡單的造景。

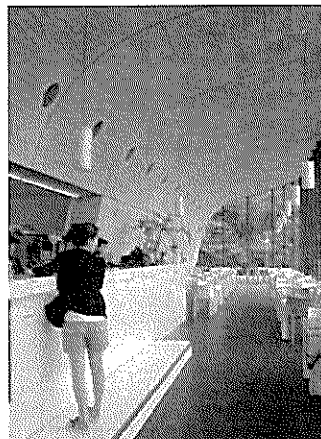
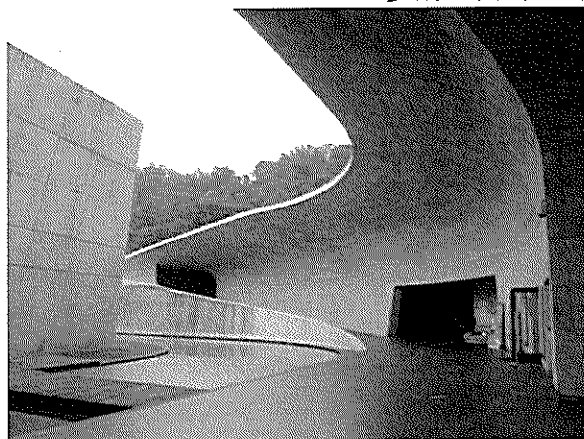
日月潭臨湖而建的自行車道，近距離將美景盡收眼底，環湖公路全程在山水的襯托下，更顯舒適宜人。日月潭的好山好水爲國內觀光指標景點之一，更在 2012 年日月潭環湖公路榮獲 CNN 旗下的旅遊生活網站 CNGO 票選爲全球十大最美自行車道。搭配遊湖巴士及交通船，營造無縫低碳旅運環境，是日月潭的亮點之一。日月潭國家風景區管理處推出串聯各種交通工具的套票，是第一線服務機關的另一個亮點，包含交通船、遊湖巴士、空中纜車的日月潭好行套票，還有日月潭-阿里山的交通聯票，多元豐富的行程內容，廣受遊客歡迎。

日月潭纜車營運一年，創下三百多萬的搭乘人次，目前第二條纜車系統，已在進行環境評估，預計 105 年營運，屆時遊客可以搭乘集集線鐵路到車埕，再轉搭纜車到日月潭向山，以「高山湖泊」與「多元文化」爲 2 大發展主軸，構成「安

全、永續、美觀」豐富文化氣息之 21 世紀湖畔休閒渡假區。



參訪日月潭風景區管理處



向山遊客中心獨特建築



向山遊客中心緊鄰日月潭風光

『101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習』

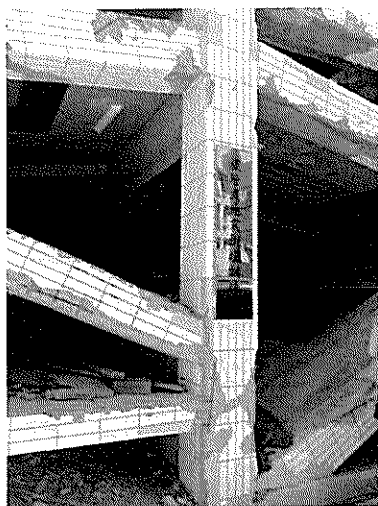
農經課黃月妃

※新竹市消防局

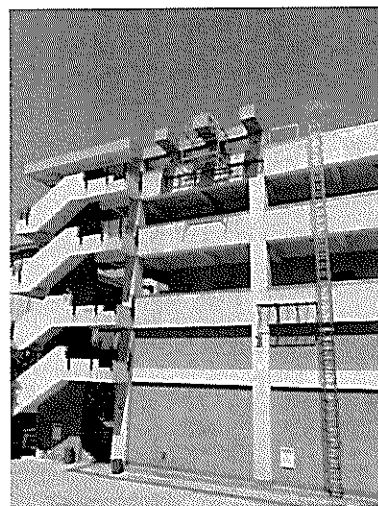
新竹市消防局陸續建置多元的「抗震防災全方位教育訓練新平台」，成功整合消防與產業聯防的救災模式及資源，不但提供災害防救與產業安全應變紮根的良好學習環境、精進防救災人員的技能，並獲得救災（難）單位、產學界的支持與廣大迴響。

新竹市消防教育訓練基地，於 93 年 2 月 9 日落成啓用後，成為全國第一座消防訓練中心，更是全國首座功能完善、設備科技化及軟、硬體現代化之消防(救難)人員訓練基地為提昇複合災害發生之應變能力。其中坑道（侷限空間救援）設施，因國內尚無建築師有此設計經驗，局長就 20 餘年消防專業及救災經驗之累積，親自繪製設計草圖，提供建築師參考，並將三、四樓配佈設施為各項訓練教室、模擬火場人命搜索訓練室、模擬火場燃燒訓練室；地下室則設有專業救災坑道搜索訓練場。另訓練基地戶外則設有人工攀岩訓練、滑降訓練、垂降訓練、爬梯訓練及車禍救助訓練等各項訓練場地暨閃燃現象訓練櫃，並可與毗鄰訓練塔連結，實施各式橫渡訓練等災害現場不是教育訓練場。

救災不僅止於口耳相傳的經驗傳承，基地為提昇訓練成效，讓參訓學員完全吸收課程，即依實際參訓學員需要，編排初、中級及進階等不同課程內容，並統一各種子教官講授教材，以提昇教學品質；另為精進災害搶救技能及都會型救災模式，特遴選優秀消防同仁赴國外參加專業救災訓練，將所學最先進救災模式及救災戰術，整理歸納成冊，以改進訓練基地之課程內容，並實際應用於本局火場指揮救災作業模式，除使訓練成效更為顯著，亦藉以提升單位整體救災效能。



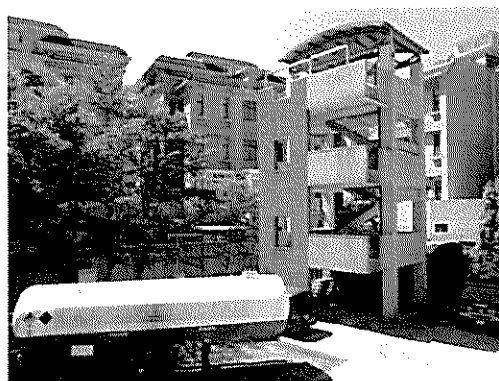
複層式地震倒塌訓練場



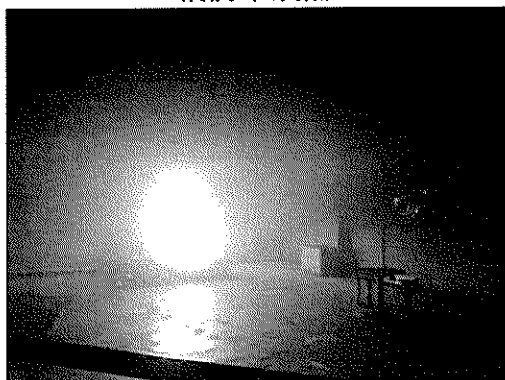
護籠救助訓練設施



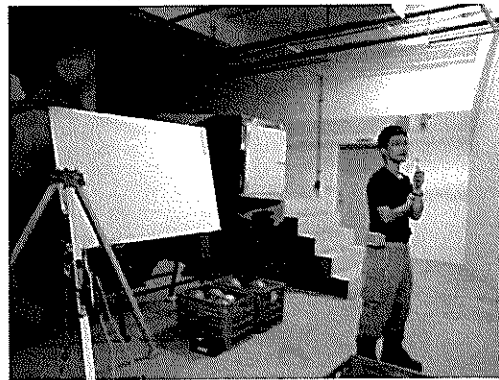
消防車設備



槽車火災、洩漏處理訓練營



模擬火場燃燒訓練室



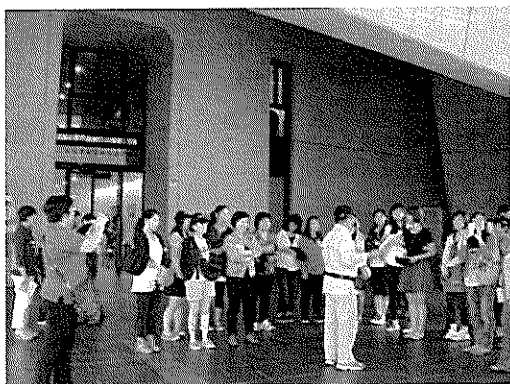
坑道搜索訓練設施

※交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

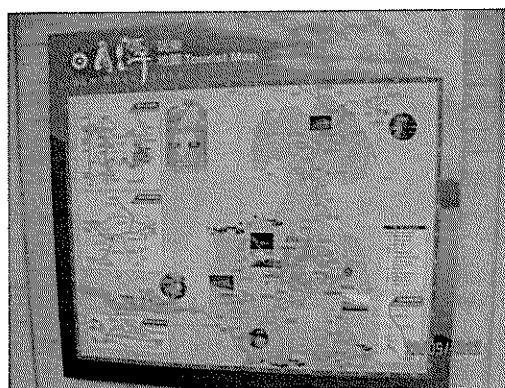
向山行政暨遊客中心位處台 21 線水社隧道附近，鳥瞰建築物，猶如雙手環抱整個日月潭的湖光山色，其中兩個長度達三十四公尺高八公尺的超大跨度之頂版結構；日月潭的湖光山色穿過寬闊的跨距空間，直接映入遊客眼中，創造了人與自然間發展對話的舞台。遊客中心展場包含「悠遊水沙連-產業館」、「日昇月恆-藝廊」、「潭情日月-自然人文館」及「多媒體影音播放室」，分別展出當地的產業、工藝和旅遊資源，其中「產業館」網羅了大日月潭地區的陶藝、紙藝、工藝、酒類、紅茶及農特產等特色產業，並提供產業資訊；「藝廊」以潭區附近工藝名家作品展為主題；「自然人文館」以影音導覽認識日月潭自然人文與歷史。

日月潭風管處完成水社至水社壩長約 2.5 公里的自行車道，其中包含日月潭首見 400 公尺長的「水上自行車道」，全程風光明媚，坡度平緩，加上 3 米寬的專用道設計，十分適合全家大小快樂安全的騎乘。

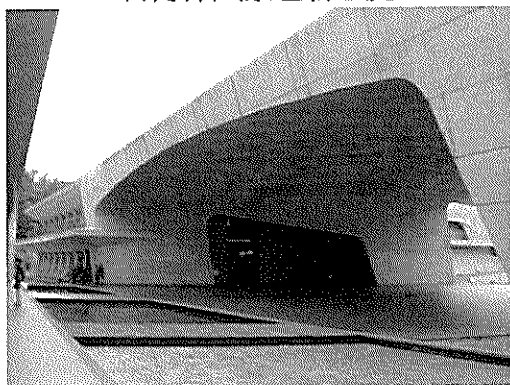
日月潭 8 季之旅旅遊護照，風景區管理處收集了最新的交通資訊、最詳盡的旅遊情報、最豐富的景點導覽，讓遊客最能享受更豐富、更多元的遊憩行程，增進旅遊深度與分散旅遊人潮。



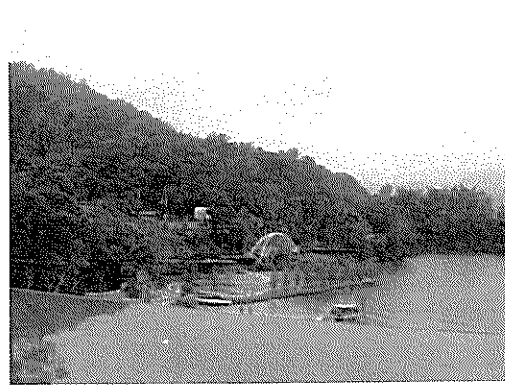
日月潭風景區管理處



玩樂地圖



向山遊客中心



日月潭風光



產業館



向山觀光導覽地圖

101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習心得

農業經濟課—呂紹瑋

一、前言：

這次的業務觀摩參訪的地點，分別是拜訪第四屆政府服務品質獎名單中，「服務規劃機關」—新竹市消防局（抗震防災全方位教育訓練新平台—新竹市消防教育訓練基地），及「第一線服務機關」—交通部觀光局日月潭國家風景區管理處，希望藉由這次的觀摩活動，可以從中學習此二處服務的精神，進一步提升自身的服務品質。

二、專業信賴——新竹市消防教育訓練基地：



新竹市消防教育訓練基地

第一天首先拜訪位在新竹市青草湖旁，興建經費總計約新台幣一億二百萬元，佔地四千二百二十八平方公尺，於九十三年二月九日落成啓用後，成為全國首座功能完善、設備科技化、現代化之消防(救難)人員訓練基地。這座訓練基地強烈給人第一印象就是專業！不管在硬體設施方面，如我們在 4F 參觀的模擬火場燃燒訓練室及人命搜索訓練室，可以讓在這受訓的救災人員，實際體驗火場內部漆黑、濃煙

密佈、火焰燃燒聲響狀況，還有複層式地震倒塌訓練場，模擬地震災害建築物樓層交錯倒塌，由救災人員自建築物裡，進行氣壓支撐支撐，垂直空間救援，進行混凝土切割破壞、狹隘空間救助等課程，這些無限逼近現實災難的現場，有助於救災人員信心的建立；有了好的設施，軟體方面以提升災害搶救及地震救助能力，訓練基地統整了各項資源，依據不同程度的訓練需求、規劃課程等，讓前來受訓的工安教育得以完備，並且各個助教和教官，定期接受國內外訓練基地考察，輔以評鑑計劃及服務品質考核，使自我教學能力不斷精進。這些完善的設備和堅強的陣容，讓前來的學員及當地民眾給予肯定，對於其專業能力也深信不疑，因此可以知道一個服務機構，如果有高度的專業能力，會讓服務對象深受信賴感到安心。



複層式地震倒塌訓練場

三、創新多元——交通部觀光局日月潭國家風景區管理處：

一個旅遊景點除了基本的風景名勝，還要靠哪些才能吸引人潮前往？我想應該要靠不斷地行銷的介紹，並且有著吸引你想去的深刻印象。以這次第二天參觀日月潭風景管理處為例，旅客想到南投的著名景點就是日月潭，並且聯想到濃厚的原住民文化，這些都是長久建立下來「高山湖泊」及「多元文化」的印象，因此管理處秉持「雙品二業」的觀念，利用上述印象營造出吸引國際旅遊的賣點，不斷推陳出新，推出符合現代潮流的理念，如無縫低碳的旅運方式和智慧化旅遊，使自由行及背包客順利的抵達當地；結合廠商、當地居民和原住民，依時序推出不同主題特色活動，提高旅客重遊的意願；加深旅客旅遊記憶辦理加值服務，促使遊客參與集章活動，讓人更加了解當地人文等等，這是自從 921 大地震後，讓不

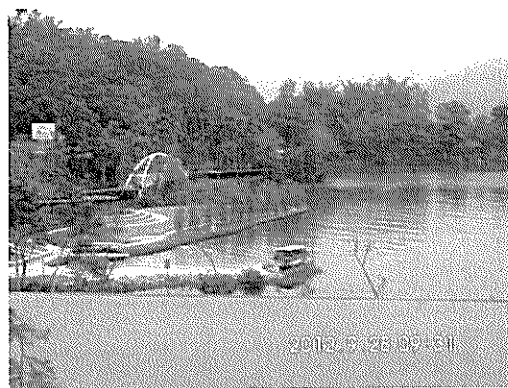


管理處所推行集章護照

只台灣甚至國外人士，從新的再一次認知這個地方，這種創新及改變是明顯的、肉眼可見的，讓前往旅客覺得管理單位是有用心經營這個地方，而不是花了一堆錢蓋了蚊子館養蚊子，並且符合時代的潮流，規劃設計出節能減碳的環湖自行車步道及智慧行旅遊，讓日月潭從網路迅速傳播，一舉登上國際版面。故一個機構符合時代的創新，且多元化的整合服務，會讓人深深地感受到你有「明顯」做事，增加服務品質的分數。

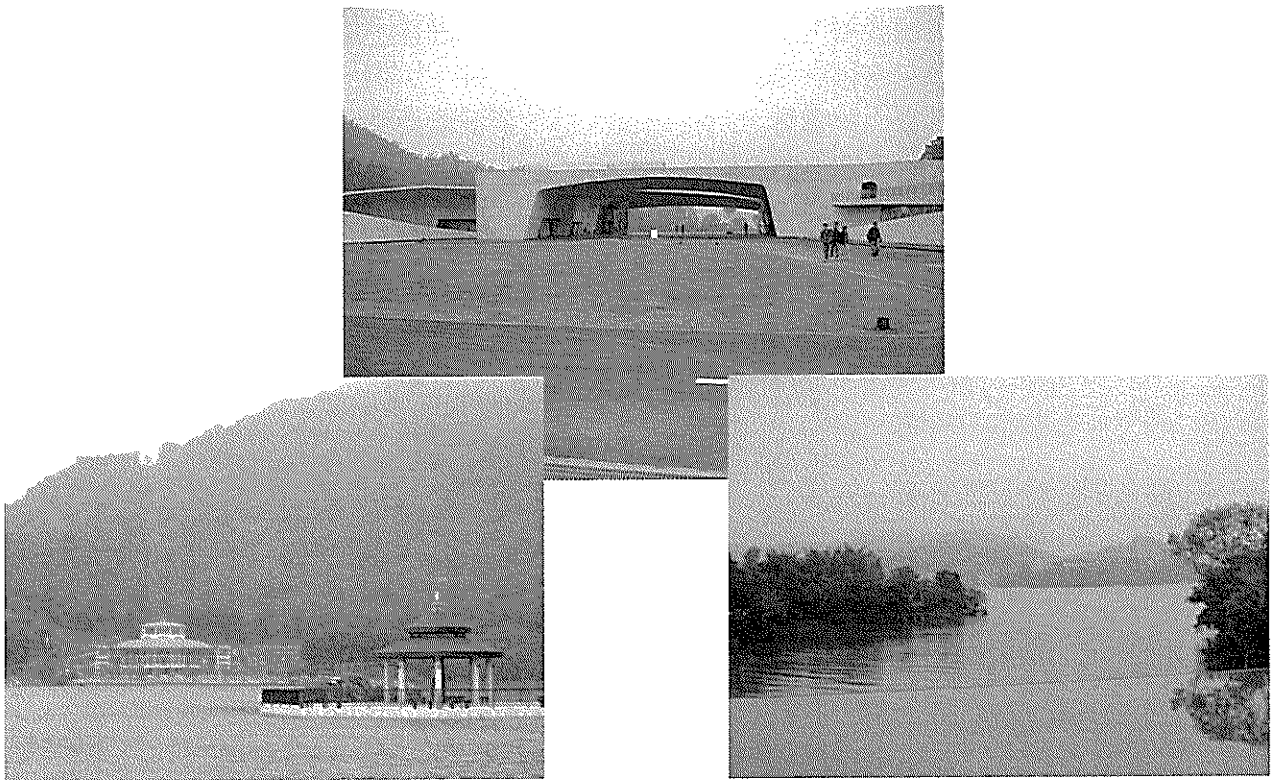
四、結語：

在這個快速變遷的時代，人與人的接觸變得容易且頻繁，各種各樣的行業不再具備單純的性質，或多或少都要有服務業的精神存在，故提昇服務品質幾乎是必備的要點，除了砸大筆金錢所投資的軟、硬體設備外，重要的是依據不同的服務族群，所能提供適當的「主題」。因此別人的「主題」不一定適合，故我們需聽聽看民眾的聲音、意見，知曉他們期望我們如何行事，以此擬定目標建構「主題」，藉以達成民眾的冀望，提升我們未來服務的品質。



環湖自行車步道

中壢市公所 101 年度
「提升服務品質暨業務觀摩標竿學習」心得報告



報告人：財政課 廖麗雯

第一站：新竹市消防教育訓練基地

本基地於九十三年落成啓用，為全國首座功能完善、設備科技化，軟、硬體現代化之消防（救難）人員訓練基地，當初為興建此基地，廖局長親赴新加坡民防學院考察，擷取其設計概念，並參卓救災實務基本需求而設計，尤其是坑道設施，為全國首建，廖局長就 20 餘年消防專業及救災經驗之累積，親自繪製設計草圖，提供建築師參考，將三、四樓配佈設施為各項訓練教室、模擬火場人命搜索訓練室、模擬火場燃燒訓練室；地下室則設有專業救災坑道搜索訓練場。另訓練基地戶外則設有人工攀岩訓練、滑降訓練、垂降訓練、爬梯訓練及車禍救助訓練等各項訓練場地暨閃燃現象訓練櫃，並可與毗鄰訓練塔連結，實施各式橫渡訓練等，充分將各項設施配佈呈現於藍圖上，並於九十年遴派優秀消防人員，赴新加坡民防學院受訓，返國後著手建置本基地。

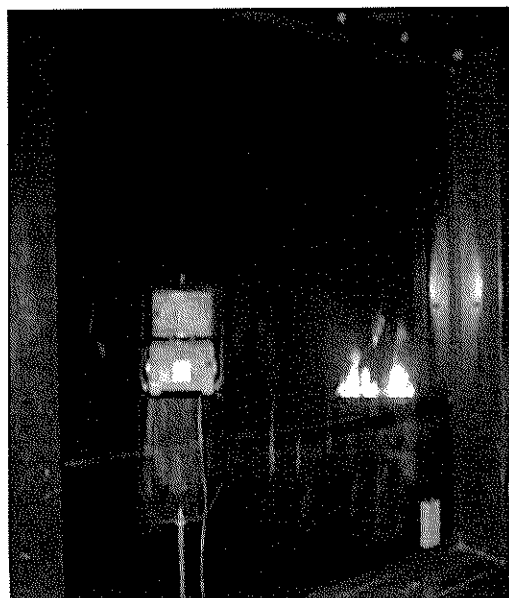
本基地平日辦理各項消防訓練課程，如滅火技能訓練、空氣呼吸器訓練、綜合火場訓練、化學災害搶救訓練、地震災害救援訓練、火場搜索救援訓練、攀岩訓練、繩索應用訓練…等課程，可提供個人綜合體技能及強化各項救災技能完整訓練，充分發揮各項設施使用率。

為提昇訓練成效，依實際參訓學員需要，編排初、中級及進階等不同課程內容，以提昇教學品質；為精進災害搶救技能，遴選優秀消防同仁派赴新加坡及英國接受專業救災訓練，將所學最先進救災模式及救災戰術，整理歸納成冊，以改進訓練基地之課程內容，並實際應用於本局火場指揮救災作業模式，藉以提升代訓單位整體救災效能。

◎各項訓練設施介紹

一、模擬火場燃燒訓練室

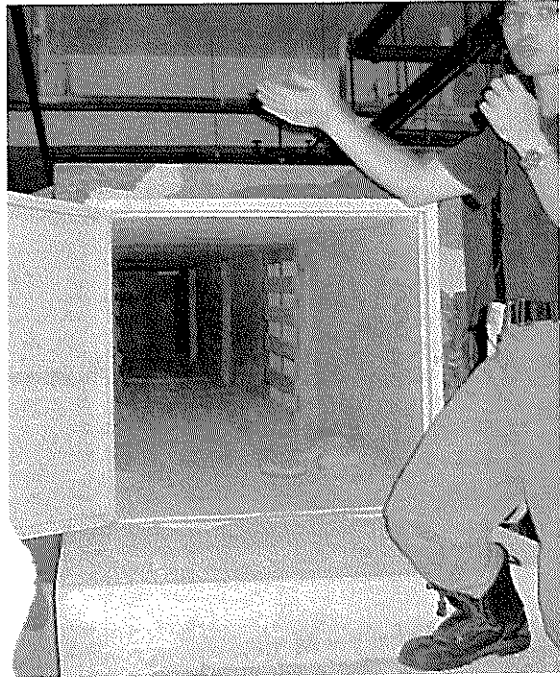




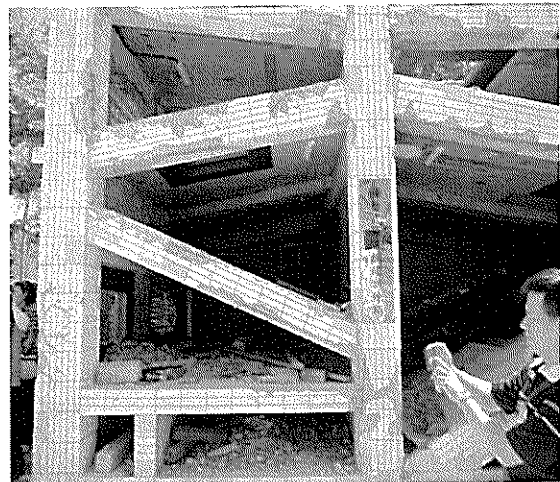
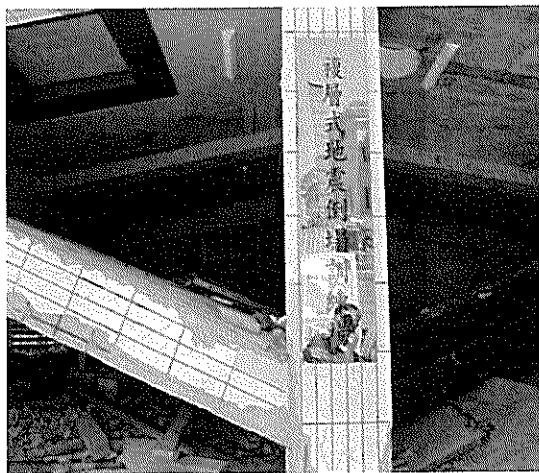
二、模擬火場人命搜索訓練室



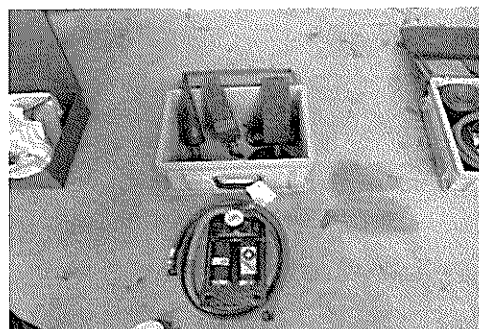
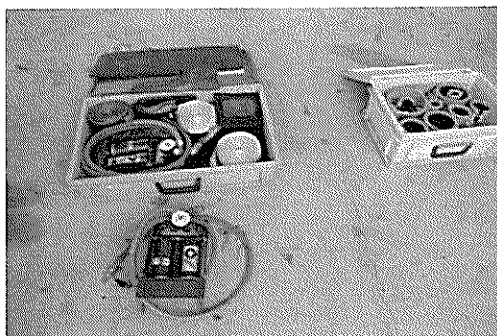
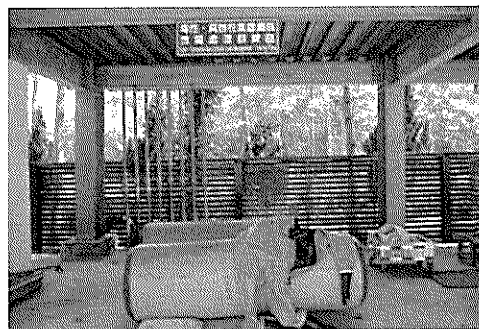
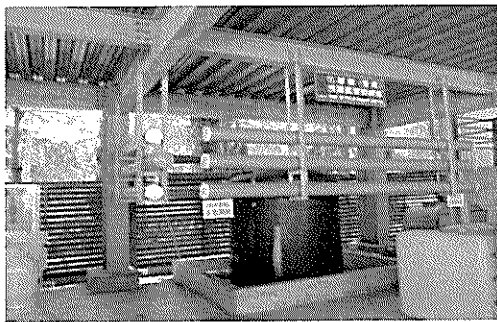
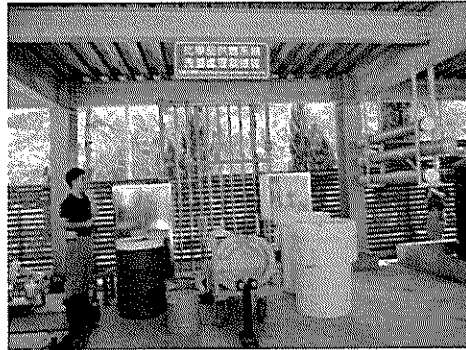
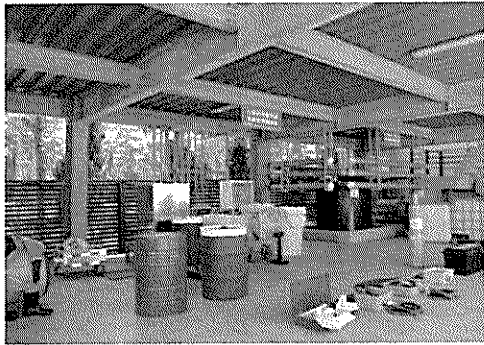
三、專業救災坑道搜索訓練場



四、複層式地震倒塌訓練設施

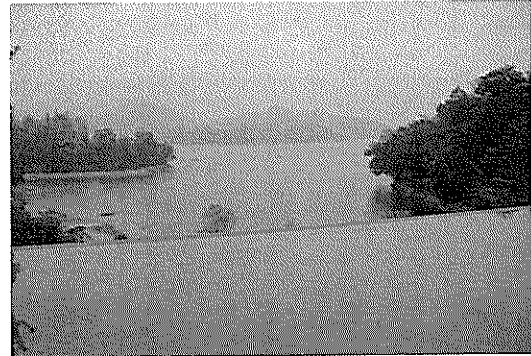


五、化學災害處理場

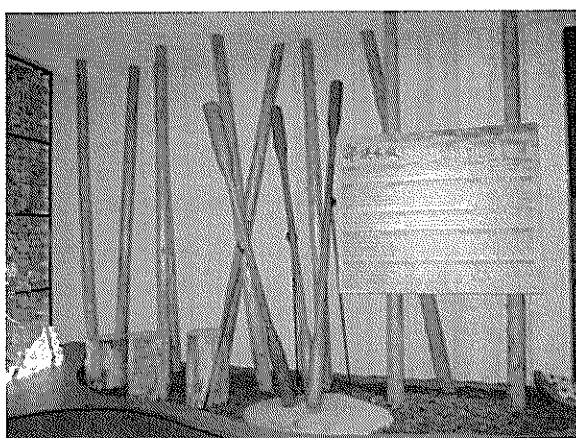


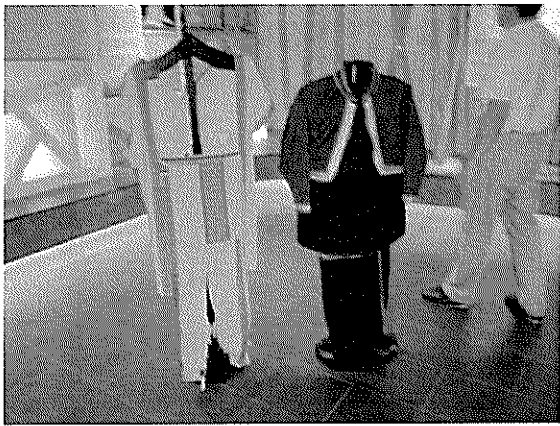
第二站：日月潭國家風景區管理處

進入園區，一座特殊的建築物映入眼簾，猶如雙手環抱整個日月潭的湖光山色。向山遊客中心是由日本建築師所設計，由於是採清水模工法建造，建築物本身呈現出相當簡潔而俐落的線條，雖是蓋在風景區的建築物，但設計者的用心，讓建築物跟自然融為一體，走到遊客中心的最前方，就可以清楚的眺望日月潭的美景，不遠的前方就是涵碧半島上的高檔飯店，如果是個晴朗的好天氣，應該會是個更棒的美景。而因為基地位置較潭面為高，建築師便巧妙的利用淺水池的設計，與日月潭的水面做出了一個連結，給人一種日月潭就好像近在眼前一樣，真是太奇妙了！



本園區前棟為辦公處所，後棟則為遊客中心。遊客中心展場包含「悠遊水沙連-產業館」、「日昇月恆-藝廊」、「潭情日月-自然人文館」及「多媒體影音播放室」，分別展出當地的產業、工藝和旅遊資源，其中「產業館」網羅了大日月潭地區的陶藝、紙藝、工藝、酒類、紅茶及農特產等特色產業，並提供產業資訊；「藝廊」以潭區附近工藝名家作品展為主題；「自然人文館」以影音導覽認識日月潭自然人文與歷史。多媒體影音播放室有 3D 立體多媒體簡介，帶給遊客意想不到的影音震撼。

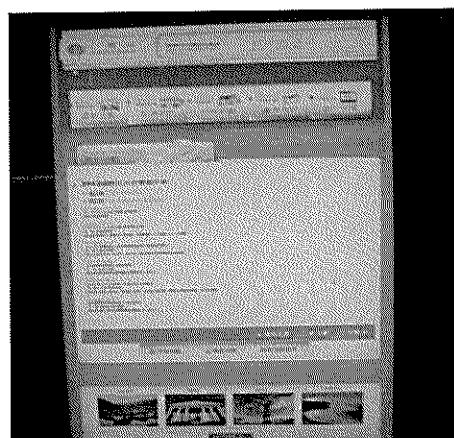




◎遊客中心提供多項貼心服務措施



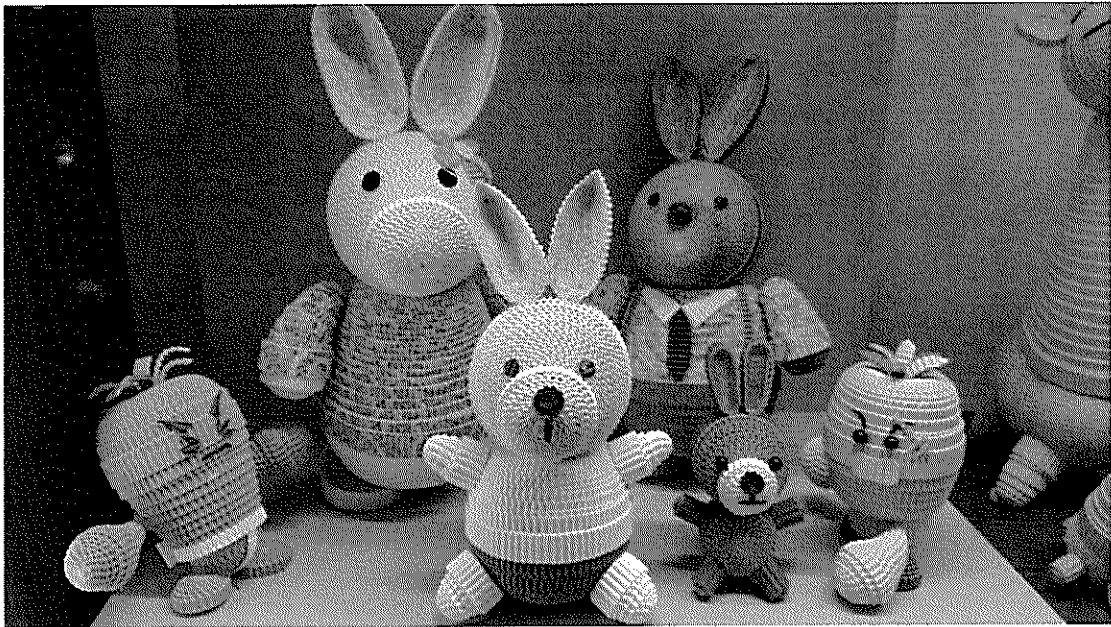
將遊客拍攝的照片印製成明信片並由專人代寄服務



全台各地旅遊資訊網路導覽服務

101 年提升服務品質暨業務觀摩標

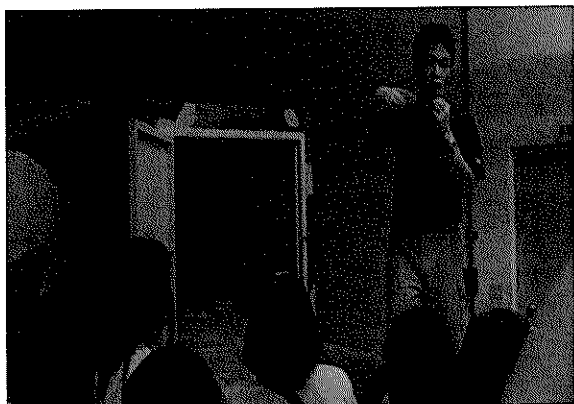
竿學習心得報告



報告人：社會課 邱春景

本所於 9 月 27 及 28 二天的服務觀摩，目的是借此學習其他機關的作法來提昇本所對民眾的服務品質。

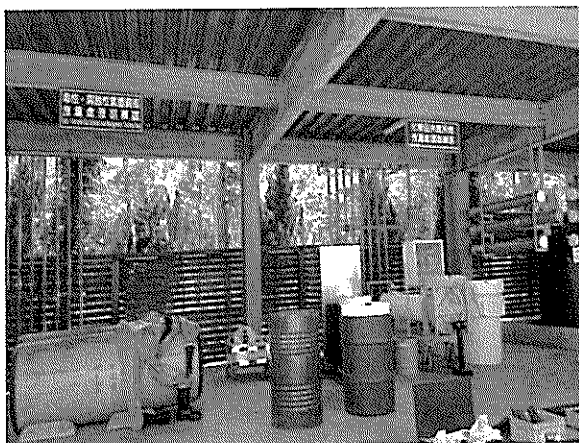
首先在新竹消防局經副局長的簡介報告並參觀其訓練場地後，深感在硬體設備、人員訓練及專業知識，對於服務的品質有密不可分的關聯性，因為在面臨任何任務時，能夠掌握現場的任何狀況，將損失降到最低，是何其重要，所以消防局對於消防員的專業訓練是必要且經常性。



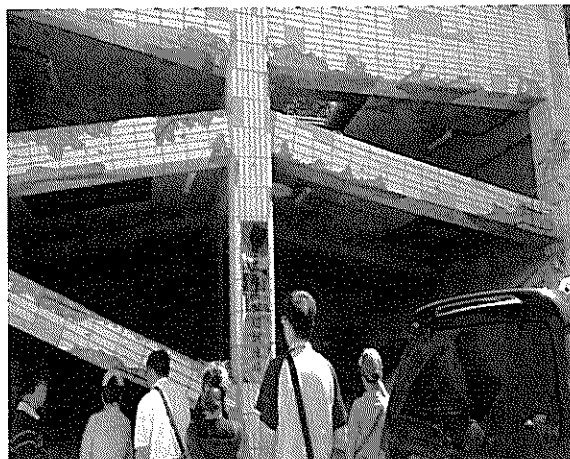
新竹消防局人員嫻熟講解



消防裝備整齊劃一不紊亂

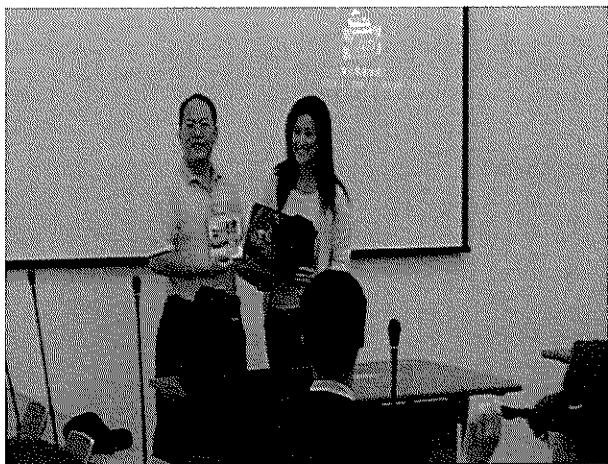


訓練區標示清楚



複層式地震倒塌訓練，整體規劃完整

再來參觀日月潭國家風景區管理處，對於該區為何能成為旅遊勝地，有其原因，經簡介後，發現其管理方式及整體建設有經設計規劃，管理方面，在轄區內，看不到攤販林立，如此可以減少對於環境的髒亂，又能展現當地特有的食物；整體建設：建築物是配合日月潭的風貌特別經過精心設計，一睹日月潭的風景，可利用遊艇及自行車環島欣賞，交通方面，連接縣內所有的交通網，將旅遊勝地結合，不斷的創新及構思，帶動觀光產業，達成雙贏。



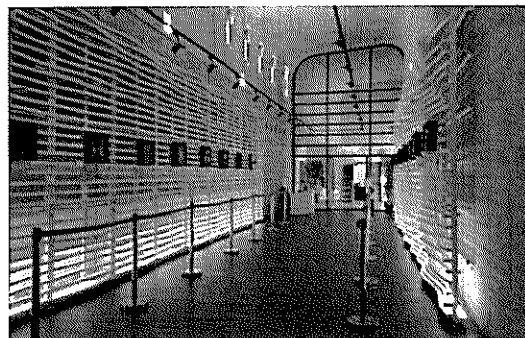
日月潭風景管理區友好關係的第一步



專心於觀摩日月潭的服務品質及創新



日月潭週邊環境觀摩



日月潭的延伸服務

經過此次的觀摩，更深知服務之重要性，也唯有不斷的學習及改進，才能讓服務品質更好。

101 年度提升服務品質暨業務觀摩標竿學習活動

觀摩心得報告

時間：101 年 9 月 27、28 日

參與課室：公用事業課 何瑋瑄

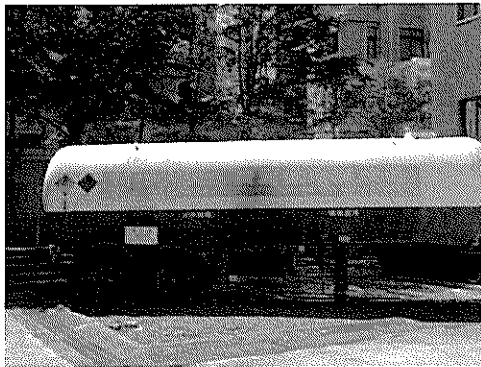
俗話說：早起的鳥兒有蟲吃，一大早便帶著愉快的心情從公所出發，這次安排的行程非常豐富多元，期許藉由觀摩活動能夠學習成長，讓整體為民服務品質更加提升有效率！



觀摩學習的第一站：新竹市消防教育訓練基地

新竹市消防教育訓練基地於民國九十三年二月九日落成啓用，此為全國首座功能完善、設備科技化，軟、硬體現代化之消防（救難）人員訓練基地。

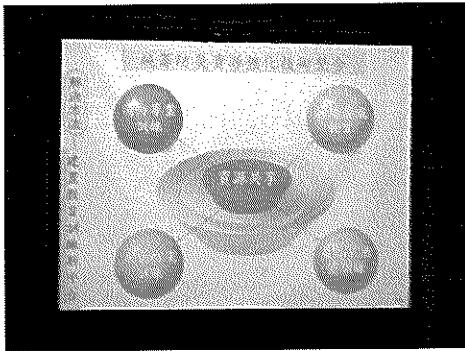
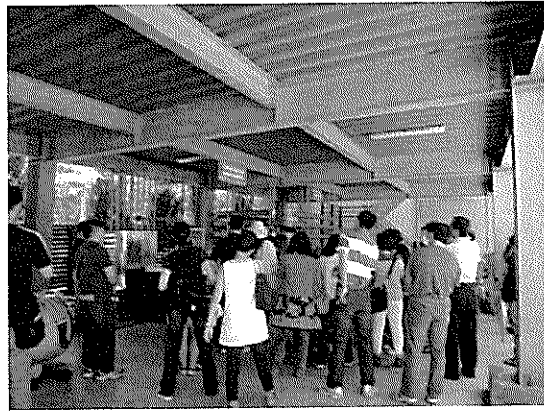
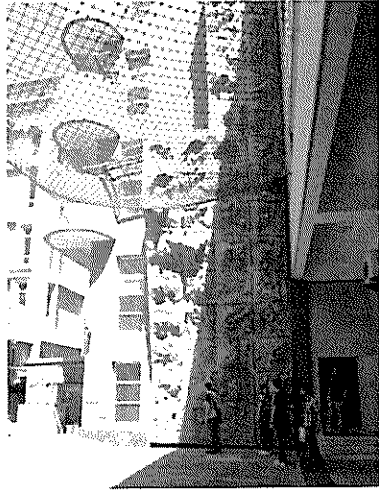




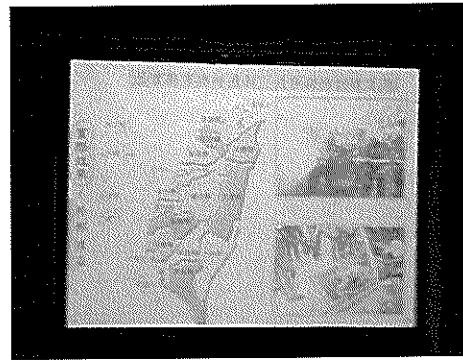
§提升服務品質：以客為尊智慧型服務窗口

- 1.119 集中報案指揮系統
- 2.身心障礙傳真報案服務
- 3.單一窗口服務項目(民眾申請服務)

§建置教育訓練新平台：統籌防災資源、強化技術整合



§外部效益：落實縣市聯防機制，
共享消防訓練資源



§內部效益：實施專業訓練，
有效樽節經費



§願景：未來努力方向

- 1.全面推動國小消防護照認證制度

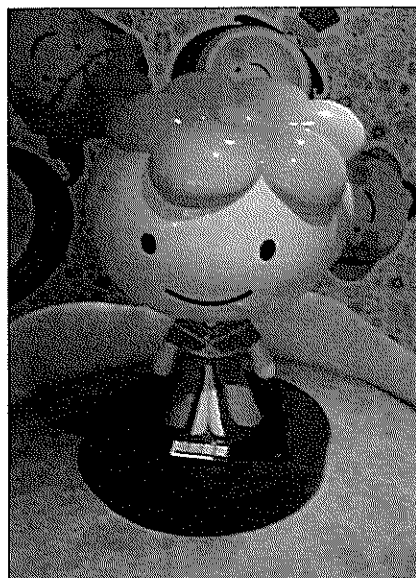
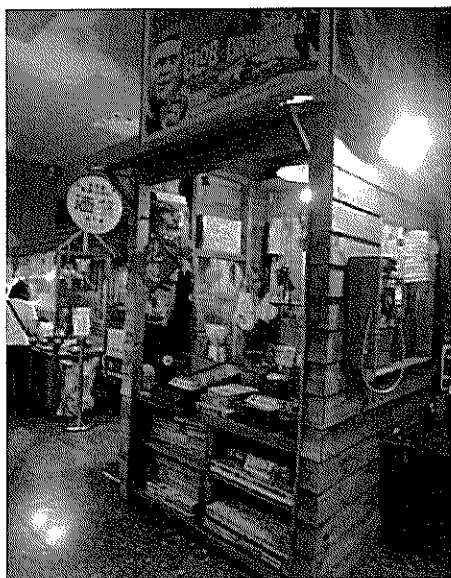
2.火災”零”死亡；救護”零”缺失

3.加強消防、義消火災、化災全方位消防專業訓練

災害現場不是教育訓練場，救災也不單是口耳相傳的經驗傳承，為提昇訓練成效，讓參訓學員完全吸收課程，特別規劃依實際參訓學員需要，編排初、中級及進階等不同課程內容，並統一各種子教官講授教材，以提昇教學品質。

新竹市消防教育訓練基地成功整合消防與產業的救災模式，惟有秉持以市民為中心之理念全力做好防火、救災及為民服務工作，才能讓台灣整體環境安全獲得保障，打造免於災害恐懼的幸福寶島。

觀摩學習的第二站：台灣麻糬主題館台灣麻糬主題館是一家以麻糬為主題，位於南投市南崗工業區裡的觀光工廠，主題館規劃了很多區塊，讓遊客可以休息片刻、品嚐美食的好地方。



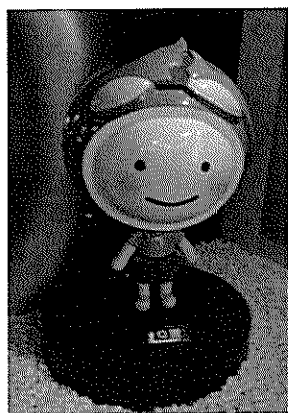


§提升服務品質：設置歷史文化區、米食文化區

在這裡可以知道麻糬的特色、三大族群（客家、閩南及原住民）和麻糬間的關係，米食文化區內可以認識糯米，並瞭解糯米還可做出什麼產品，而食品原物料區則可以看到台灣麻糬製作的食材有哪些，也可以看到製作過程。

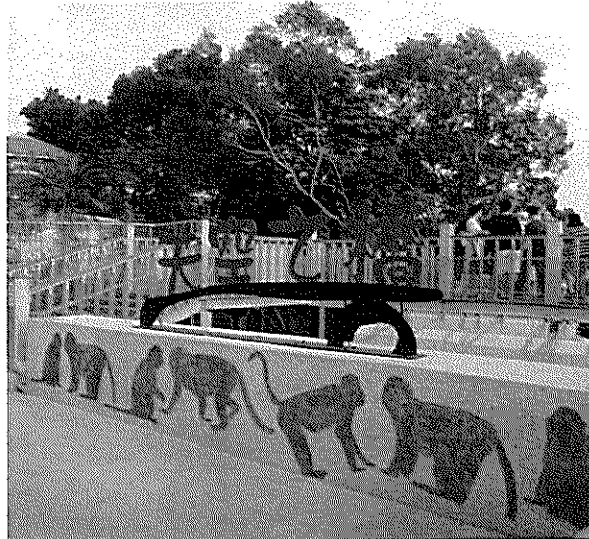
§建置體感影像偵測互動

利用高科技的互動方式，讓大人邊玩邊認識有關麻糬的資訊，也讓小朋友可以跑跑跳跳笑聲不斷。



觀摩學習的第三站：南投猴探井風景區

位於南投市的猴探井風景區，天空之橋已於今年七月正式啟用，此為超人氣景點，橋全長 204 公尺，最多只能容納 150 人，在進入天空之橋之前就會有管制，上頭還有電子秤來觀看目前的重量，以維護民眾的安全，在啟用之前也預先做過消防演練，以防各種狀況發生，啟用前準備可說是非常縝密，也讓這座全國最長的天空之橋在安全上讓遊客更加安心。



觀摩學習的第四站：

日月潭國家風景區管理處-向山行政暨遊客中心



日月潭位於台灣本島中央南投縣的魚池鄉，是台灣最大的淡水湖泊，也是最美麗的高山湖泊。

原屬省級風景區的日月潭，雖然遭受九二一大地震的摧殘，但經升格為「國家風景區」並成立管理處之後，即積極的投入大量的人力與物力重建日月潭，如今日月潭不但已經走出地震後的陰霾，更穩健的邁向國際級的渡假休閒勝地。



§提升服務品質：結合辦公及遊客中心等多功能建築

園區前棟為辦公處所，後棟則為遊客中心。

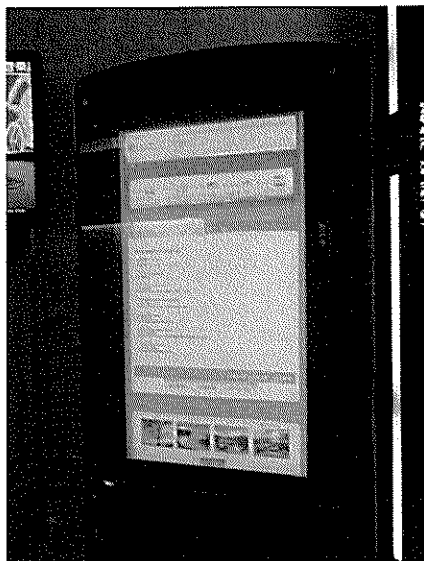
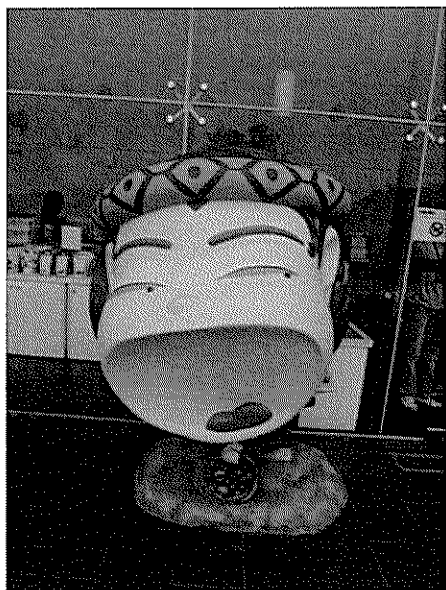
遊客中心展場包含「悠遊水沙連-產業館」、「日昇月恆-藝廊」、「潭情日月-自然人文館」及「多媒體影音播放室」，分別展出當地的產業、工藝和旅遊資源。

1.產業館：網羅了大日月潭地區的陶藝、紙藝、工藝、酒類、紅茶及農特產等特色產業，並提供產業資訊。

2.藝廊：以潭區附近工藝名家作品展為主題。

3.自然人文館：以影音導覽認識日月潭自然人文與歷史。

4.多媒體影音播放室：3D 立體多媒體簡介，帶給遊客意想不到的影音震撼。



§遊客中心：多元貼心的服務設施、E 化導覽結合周邊產業

101 年提升服務品質暨業務觀摩標竿學習活動觀摩心得

都市發展課 余姍如

政府服務品質獎為良善治理的理念推動，以「持續推動民眾滿意服務」、「確保民眾知的權利與資訊使用權」及「鼓勵機關提供創意整合服務」為三大核心目標，此獎為政府機關推動為民服務的最高榮譽。本次觀摩為參觀優質服務機關-新竹市消防局及交通部觀光局日月潭國家風景區管理處，從中了解不同類型的第一線服務機關，服務專案的實際效果及運用方式，希望藉此觀摩學習，得以參酌、創新變革並提升本公所的服務品質。



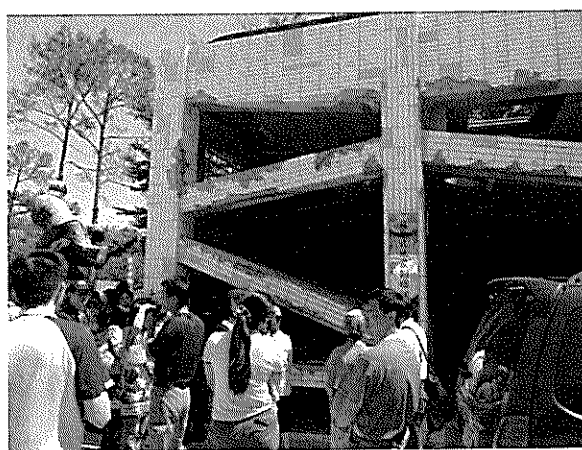
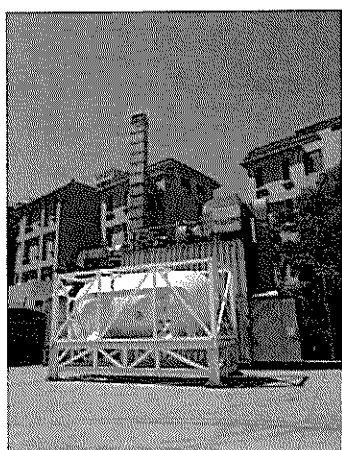
第一站為新竹市消防局教育訓練基地，新竹為科技園區的大宗，暗藏許多危險又特殊的化學危機，然而新竹市又無專業教育訓練場域，於是新竹市消防局努力思考如何面對災害威脅，提陳興建教育訓練基地計畫，在勇於創新變革的努力下，成立了「新竹市消防局教育訓練基地」，提供救災觀念與戰技得以精進的場所。



結合消防專業及救災經驗，由台灣的頂尖消防人員與建築師親自繪製設計此訓練基地，如專業設施模擬火場人命搜索訓練室、模擬火場燃燒訓練室、專業救災坑道搜索訓練場。除此之外，戶外訓練基地則設有人工攀岩訓練、滑降訓練、垂降訓練、爬梯訓練及車禍救助訓練、閃燃現象訓練櫃等各項訓練場地，成為台灣首座軟、硬體現代化之消防人員訓練基地。



新竹市消防局讓消防單位不在只是單純的救難單位，讓我們了解救援單位的流程及成效，更提升為防災教育宣導、訓練服務，將消防的教育訓練課程活潑、生動化，以提升民眾參加的意願，並建置多元的「抗震防災全方位教育訓練新平台」，成功整合消防與產業聯防的救災模式及資源，提供企業一個良好又有制度的環境訓練，提升企業員工的危機處理能力及專業性。讓消防單位的為民服務精神昇華，更讓我們對消防單位的專業及服務給予最大的肯定與支持。

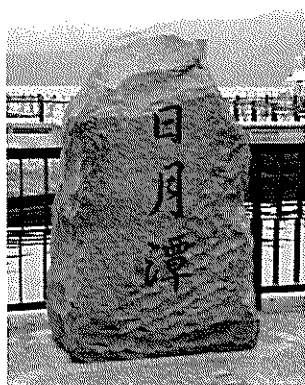


新竹市消防局將機關服務目標加以重新整合，分別為：一、統籌防災資源強化技術整合 二、連結產業工安完備教育計畫 三、連結災害管理體系與確立救災模組。有了明確的目標，方有前進的動力，反覆不斷地加以修正、探討與學習，

探討國內防災人員應變及搶救能力的需求、環境的變化，結合了消防專業及救災經驗，才有現在的新竹市消防局教育訓練基地。

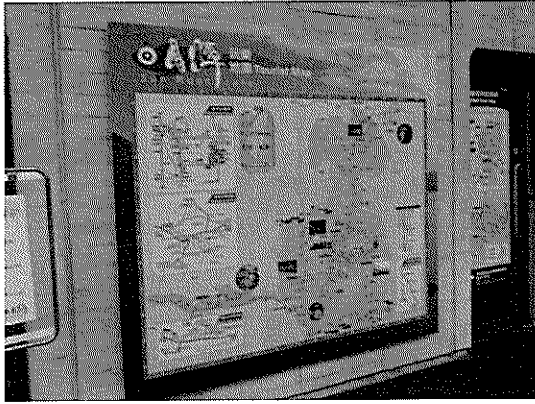


第二站為交通部觀光局日月潭國家風景區管理處，日月潭國家風景管理處秉持著「雙品二業」一品質、品牌與專業、敬業的態度觀念，以高山湖泊及多元文化為主軸，建立獨特性的品牌，進而營造國際友善環境，吸引國內外的旅客，在台灣眾多旅遊環境下，依舊佔有一席之地。

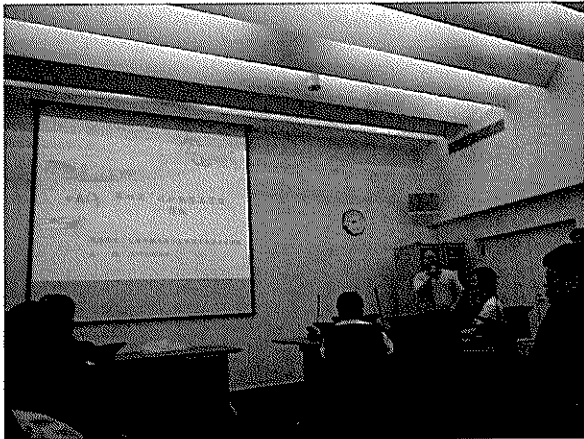


服務的關鍵策略為：一、營造無縫低碳旅運環境 二、建構智慧旅遊服務網絡 三、提供經濟深度旅遊產品。

欣賞日月潭之美有許多方式，遊湖纜車、交通船、環湖觀光巴士、單車之旅、步道尋幽等，各種乘風遊湖，體驗不一樣的日月潭風貌，營造無縫低碳旅運環境。湖光山色，除此之外，仍有宗教祈福，各宗教寺廟四立，宛如小型的聯合國，參訪各宗教景點，借古鑒今，慎終追遠。



日月潭的阿婆茶葉蛋遠近馳名，甚至成為日月潭小吃的代名詞，利用大量當地產的香菇以及紅茶葉，成為茶葉蛋的獨特口味，許多觀光客慕名而來是必吃的景點美食，值得一提的是阿婆茶葉蛋是日月潭地區唯一合法的攤販，管理處還為此打造古早味的涼亭供阿婆販賣茶葉蛋，提供在地美食的良好環境。



在眾多的旅遊景點下，日月潭有著難以取代的獨特性，日月潭國家風景管理處堅持維持品質、品牌與專業、敬業的服務態度，提供旅遊的廣度與深度，而不再一味的讓人覺得到台灣各地旅遊都像是在逛夜市，留下令人印象深刻的深度旅遊美好回憶。

「雙品二業」及不斷創新、修正、探討與學習的服務品質目標，鼓勵員工不斷的學習、發揮創意、討論，凝聚向心力，跳脫傳統框架，方是提升最佳服務品質的解決方法。網路上有篇流傳的故事「肥皂盒和電風扇」，有兩家公司在研究如何檢驗肥皂盒是否有裝有肥皂，甲公司為購買高額的 X 光機器，使用高科技的方式檢測，乙公司因經費困難，就買了一台電風扇，將沒有裝肥皂盒的空盒吹落，一樣的結果，不一樣的成本，雖然政府服務品質不能以企業角度思考，品質檢驗流程是不可缺的，但跳脫傳統框架，或許有不一樣的思維，解決問題的方法很多，

但我們選擇的是否為最好的，堅持品質、品牌與專業、敬業是必要內涵，不斷的創新、改進、學習，而不是一味的被大環境牽著鼻子走，走出團隊的服務特色，追求成長及落實良好的品質服務，開創獨特的為民服務新境界。

