

附表四

國家級風景特定區經營管理與安全維護檢查評分紀錄表（秘密客）	
經營管理機構名稱：	
遊憩系統：	
查核日期：	
評分人員：	總分（滿分 <u>40</u> ）：
綜合建議事項：	

查核項目及重點

一、提升遊客安全	配分： 13 評分：
(一) 安全管理措施 1、具有潛在危險地區(含水域)，並強化安全管制作為。 2、水域遊憩地區設有設置防溺救生設備及監視系統。 3、針對一般旅遊安全及熱門景點、連續假期或辦理活動出現大量人潮之情況，訂有安全管理或分流措施，並告知遊客。	查核檢查情形：
(二) 緊急救難系統 遊客中心設置AED、標示等情形。	查核檢查情形：
(三) 遊客安全宣導 1、風景區內之遊客安全宣導標誌、文宣品及影片等宣傳情形。 2、連續假期及特殊天災前後等加強公共安全教育宣導。 3、旅遊氣象資訊更新及宣導。	查核檢查情形：
(四) 其他	查核檢查情形：

二、設施維護管理	配分： 11 評分：
(一) 設施維護制度 1、風景區內設施之管理、損壞及維修情形。 2、設施損壞現場設立警告及維修告示情形。	查核檢查情形：
(二) 遊憩設施 1、訂定承載量或其他相關管制措施。 2、明顯標示遊客使用注意事項告知遊客。 3、遊憩設施符合地區環境及遊憩活動需求。 4、新建遊憩設施規畫良好，符合環境及民眾遊憩需求且施工品質優良。	查核檢查情形：

<p>(三) 公共服務設施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、停車場保持平整且標示明顯。 2、道路、步道、保持暢通，觀景台、休憩桌椅保持整潔。 3、牌示及標誌國際化，字體清晰、內容正確。 4、排放水設施妥善處理維護良好。 	查核檢查情形：
(四) 其他	查核檢查情形：

三、環境整潔美化	配分：11	評分：
<p>(一) 環境清潔</p> <p>遊憩及服務據點環境清潔。</p>	查核檢查情形：	
<p>(二) 植栽景觀及維護</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、轄區植物景觀特色。 2、區內植栽養護情形。 	查核檢查情形：	
<p>(三) 公廁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、公廁設備符合風景區人性化公廁設計規範。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 配合地區環境，設置無障礙廁所及親子廁所。 (2) 提供衛生紙、置物架、垃圾桶、洗手乳等。 (3) 男女廁比例符合規定。 2、公廁清潔維護標準作業程序及執行。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 保持公廁乾淨衛生，高峰時段督促清潔人員增加清掃頻率。 (2) 設置公廁指標、牌示、等候線、安全警示系統等。 (3) 專人負責設備與清潔維護及定期偵測安全警示系統與反偷拍檢查。 	查核檢查情形：	
<p>(四) 建築景觀維護</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、設施整齊美觀、視覺景觀良好。 2、廣告物攤位規劃限制及執行情形。 	查核檢查情形：	
(五) 其他	查核檢查情形：	

四、提升品質及品牌行銷	配分：5	評分：
--------------------	-------------	------------

<p>(一) 服務形象規劃</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、風景區形象識別系統之型塑。 2、設置多語化觀光網站及多媒體展示空間，適時更新旅遊資訊。 3、設置旅遊諮詢及服務櫃檯。 4、管理處員工制服與志工服飾之制訂穿著。 	<p>查核檢查情形：</p>
<p>(二) 解說服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、解說服務人員專業素養及服務態度。 2、提供多語言解說服務。 3、提供轄區旅遊產品與資源解說資料並適時更新補充。 	<p>查核檢查情形：</p>
<p>(三) 為民服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、利用現代科技，辦理遠距服務。 2、設置各項無障礙設施。 3、員工服務禮貌及辦理情形。 4、設置遊客申訴及服務專線，專人辦理解答。 5、設置民意信箱，遊客建議案件專案處理答覆，並作為施政參考。 6、利用多媒體應用軟體及社群網站服務遊客。 	<p>查核檢查情形：</p>
<p>(四) 推廣活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、訂定年度行銷推廣計畫及執行成效。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 吉祥物或伴手禮設計開發與推廣。 (2) 行銷主題遊程之規劃。 2、推展生態旅遊等特色資源與活動。 	<p>查核檢查情形：</p>
<p>(五) 網路行銷</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、管理處官方網站、社群網站等之設計、經營管理、資訊完整性及正確性。 2、管理處國際、重點活動等之活動訊息網頁設計、資訊完整度及正確性、網路曝光度。 	<p>查核檢查情形：</p>
<p>(六) 推展無障礙旅遊環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、與交通運輸業者合作，推展主要交通場站至遊憩據點之無縫隙交通接駁服務。 2、與旅遊業者合作，推展觀光巴士、臺灣好行等旅遊行程。 3、與餐飲、住宿業者合作，改善無障礙設施，提升服務品質。 4、管理處及委託民間業者經營管理之遊憩服務設施，改善無障礙設施，提升服務品質。 	<p>查核檢查情形：</p>

(七) 其他	查核檢查情形：
--------	---------

填表說明：

- 一、遊憩系統：指由本局指定並由秘密客前往進行實地查核之管理處遊憩系統。
- 二、考核日期：指秘密客前往進行實地查核之日期。
- 三、總分：秘密客之評分項目總分為 40 分，各大項目之評分係計算至小數點後一位，評分以 30 分為基準，加減 5 分以內為原則。
- 四、評分：評分項目請評分人員依配分給予分數，各子項目請依辦理情形或達成率分別給予評值。(一) 優等：90%以上、(二) 甲等：80%以上不及 90%、(三) 乙等：70%以上不及 80%、(四) 丙等：60%以上不及 70%、(五) 丁等：60%以下。
- 五、綜合建議事項：指就實地查核所見重大優缺點，給予管理單位建議。另總分在 35 分以上或 25 分以下者，必須於綜合建議事項欄敘明具體理由。
- 六、考核檢查情形：指針對現場實地查核(網路行銷項目包括網路資料搜尋)所見之優缺點，請評分人員多予填寫。
- 七、本填表說明未盡事宜，由考核小組或業務單位人員補充之。