

一、提升遊客安全	權重：16%	自我評分：_____
<p>(一) 安全管理措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、建立風險管理及災害預防機制，訂定災害處理對策及遊客疏導計畫。 2、調查具有潛在危險地區，並強化安全管制作為。 3、管理處管有之建築物與消防設施定期安全檢查及保養。 4、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，制定安全管理對策，並通告遊客週知。 5、遊憩據點及舉辦活動投保公共意外責任險。 6、建立現場安全巡查及管理機制。 7、辦理機關提升遊客安全作業之橫向聯繫、聯合稽查作業。 	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
<p>(二) 水域活動管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、落實法令，公告禁止活動的管理措施。 2、規劃水域活動種類，辦理分區管理。 3、策訂防溺水救生計畫，並設置防溺水救生設備及監視系統。 4、訂定水域遊憩活動安全巡查計畫及執行情形。 5、違反水域遊憩活動管理案件之處理。 	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
<p>(三) 緊急救難系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、策訂緊急救護計畫及執行情形。 2、緊急救難人員之編組及定期演練。 3、協同相關機關團體，建構災害及緊急意外事件指揮、通訊、搶救及聯繫系統。 4、遊客中心完成設置 AED、標示及管理人員等。 	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
<p>(四) 遊客安全宣導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、策訂遊客安全教育宣導計畫及執行情形。 2、安全教育內容多元化及符合遊憩活動需求。 3、連續假期及特殊天災前後等加強公共安全教育宣導。 4、旅遊氣象資訊更新及宣導。 	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
<p>(五) 旅遊意外事故檢討</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、檢討近 3 年發生旅遊意外事故。 2、上述意外事故之後續安全管理作為。 	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
<p>(六) 其他</p>	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙

二、設施維護管理	權重：12%	自我評分：_____
(一) 設施維護制度 1、設施維護管理系統之應用。 2、設施定期巡檢、損壞即時維修。 3、設施損壞現場設立警告及維修告示。 4、設施維修定期追蹤管制。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(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。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(三) 公共服務設施 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。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(四) 其他	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙

三、環境整潔美化	權重：12%	自我評分：_____
(一) 環境清潔 1、訂定遊憩及服務據點環境清潔工作執行計畫及執行成效。 2、結合地方相關團體辦理轄區內環境清潔工作之成效。 3、實施垃圾分類減量、資源回收，並追蹤其最終處理。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(二) 植栽景觀及維護 1、營造轄區植物景觀特色及執行成效。 2、區內植栽養護良好。 3、原生種植物復育及保護。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(三) 公廁 1、公廁設備符合風景區人性化公廁設計規範。 (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。 (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。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(四) 建築景觀維護 1、設施整齊美觀、視覺景觀良好。 2、訂定建築特色計畫，輔導或獎勵私有建築物及執行成效。 3、建築物及廣告物攤位規劃限制及執行情形。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(五) 其他	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙

四、提升品質及品牌行銷	權重：12%	自我評分：_____
(一) 服務形象規劃 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。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(二) 解說服務 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。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(三) 為民服務 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。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(四) 推廣活動 1、訂定年度行銷推廣計畫及執行成效。 (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。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(五) 網路行銷 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。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(六) 推展無障礙旅遊環境 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。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(七) 其他	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙

五、敦親睦鄰與公共事務 (公共關係、善用社會資源)	權重：13%	自我評分：_____
(一) 其他機關及地方政府合作關係 1、建立定期協調會報與通訊聯絡管道。 2、協同地方政府推動觀光產業發展。 3、會同其他機關辦理聯合違規取締及巡查。 4、建立各類違規案件管理作業流程，執行違規案件告發取締，協助蒐證並通報目的事業主管機關告發取締情形。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(二) 民間意見領袖諮詢關係 1、建立民意代表與業務相關會社團體通訊聯絡管道。 2、舉辦說明會或公聽會時邀請民間意見領袖參與。 3、運用民間意見領袖宣達政令及為民服務。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(三) 媒體互動關係 1、建立媒體記者通訊聯絡管道。 2、運用各種媒體，宣導經營管理理念。 3、運用媒體傳播，行銷優質旅遊。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(四) 社區互動關係 1、建立溝通管道，凝聚社區發展觀光共識。 2、協助在地觀光產業推動，活絡社區經濟。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(五) 遊客意見調查 1、遊客量統計及效益分析。 2、遊客滿意度調查及統計資料運用成效。 3、遊憩據點遊客承載量評估及執行。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(六) 志工運用 1、志工招募與養成培訓。 2、志工資料庫的建立與管理。 3、志工運用執行成效。 4、精進志工專業知能與解說服務技巧。 5、增加志工對管理處向心力。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(七) 民間企業團體合作 1、引入民間資源投資公共建設。 2、結合民間相關企業、團體辦理公益或行銷活動。 3、公共設施委託民間團體機構認養及其執行成效。 4、遊憩或服務設施出租民間經營及督導。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(八) 運用社區資源 1、結合社區組織，營造社區環境，協助風景區經營管理事務。 2、運用社區資源及人力，處理公共服務事務。	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(九) 其他	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙

六、上年度督導考核建議改善事項辦理情形	權重：5%	自我評分：_____
		<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
七、年度重點工作	權重：30%	自我評分：_____
(一) 觀光局年度管考重點工作(20%)	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(二) 管理處年度施政重點及特色作為(10%)	執行辦理情形：	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 甲 <input type="checkbox"/> 乙 <input type="checkbox"/> 丙
(三) 加分項目 1、管理處協助推動露營場合法化業務等積極事項(如辦理輔導會議、露營場實地訪查、露營場域設施優化、露營活動宣導、地方政府溝通協調等)，加5分。 2、管理處獲獎、取得標章、爭得外部經費、國際露出、統籌辦理管理處示範或系列活動等積極事項。 (1)獲得行政院1級機關以上獎項(例如：行政院服務品質獎)，加3分。 (2)獲得行政院2級機關以上獎項、取得標章、獲得外單位經費、國際露出等(例如：交通部服務品質獎、經濟部地產基金補助)，加2分。	加分項目列舉：	

註
：1. 加分
項目併
入督導
考核查
核小組
評分。

· 管理處年度執行計畫、前次考核建議事項改善辦

理情形之年報、季報紀錄，依來文日期每單項、單次遲交者，扣0.5分，由本局統一扣減，並以扣1分為上限。