

附表 2 日月潭國家風景區管理處 111 年度 1-6 月為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關 (構)或單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		基礎流程 (200分)	服務遞送 (300分)	服務量能 (200分)	服務評價 (200分)	開放創新 (100分)		
1	向山遊客中心	188.8	292.88	185.23	181	92	939.91	111年6月
2	埔里遊客中心	186.76	292.85	184.76	183	91	938.37	111年6月
3	車埕遊客中心	186.23	292.59	185.55	183	91	938.37	111年6月
4	伊達邵遊客中心	186.75	292.17	184.77	181	91	935.69	111年6月

考核結果處理情形：考核結果登載於本處行政資訊網。

附表 3 日月潭國家風景區管理處 111 年度 1-6 月為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	向山遊客中心	(1) 遊客中心農曆春過年期間節慶氛圍布置富，讓遊客感受新年美好，虎福生豐。 (2) 遊客中心入口處主動公開服務相關資訊並設置單一入口，及與官方粉絲團合作和現場服務人員維持高頻率之友善服務。 (3) 現場服務人員全程戴口罩，親切回應旅客詢問，並落實防疫作為：遊客進入遊客中心需按程序戴口罩、量額溫及酒精洗手等防疫工作和不定時環境酒精清消。 (4) 遊客中心展出當地的產業、工藝和旅遊資源，現場並展示業者所販售之特色商品，現場不提供販售僅推廣在地產業，如遊客欲購買該商品，可透過介紹字卡取得店家資訊自行前往，增加遊客旅遊豐富度。 (5) 於多媒體簡報室每日播放「日月潭 UHD 超高畫質環景影片」，280 度環景螢幕，搭配沉浸式拍攝技術，使觀賞者身歷其境般遨遊在畫面之中，影片內容為介紹大日月潭地區著名景點、產業文化，與多樣化的年度活動，帶領遊客徜徉日月潭的四季饗宴。 (6) 摺頁架右側壁面可適度美化。
2	埔里遊客中心	(1) 遊客中心實施人流量控管，電梯按鍵旁設置消毒用酒精。 (2) 服務人員服儀整齊，並全程戴口罩親切回應旅客。 (3) 公廁智慧化管理，公廁環境清潔良好，洗手台維持正常水量，並提供洗手乳。 (4) 遊客中心賣店設置青農小舖，提供在地青農的農特產品供遊客選購，鼓勵遊客「食在地」。 (5) 與在地業者及鄉鎮農會合作，設置在地特色農特產伴手禮點位，滿足遊客需求。 (6) 遊客中心自 104 年布置以來，已 7 年未更新，建議考慮更新布置。
3	車埕遊客中心	(1) 遊客中心門口主動公開服務相關資訊並設置單一入口。 (2) 現場服務人員全程戴口罩，親切回應旅客詢問。 (3) 鐵道搭乘實境影片體驗區可看到集集支線沿線景點，宛如身歷其境，且相鄰座位配合防疫措施部分封閉，確保遊客保持室內社交距離。 (4) 穆斯林祈禱室乾淨明亮，整潔度佳。 (5) 車埕夜間聯合服務中心為優化遊客服務品質延長服務時間。 (6) 設置集集鐵道展示館提供遊客更加了解集集線沿線各車站特色等資訊。 (7) 建議增加地方特產品介紹之摺頁或提供網頁搜尋。

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
4	伊達邵遊客中心	<p>(1) 公共藝術品「築巢計畫 II 青背山雀」，吸引遊客駐足拍照及打卡，發揮體驗旅遊之社群媒體傳播效應。</p> <p>(2) 電話禮儀測試中，服務人員的禮貌態度良好、問題回應正確性佳。</p> <p>(3) 遊客中心二樓提供邵族文化發展協會執行邵族文化展演活動，包含族服體驗、文化教室、邵族杵音、部落導覽等，吸引遊客駐足拍照及打卡，發揮體驗旅遊之社群媒體傳播效應。</p> <p>(4) 「日月潭觀光地區急診醫療站」提供傷(病)患緊急治療及後送醫院等服務；「智慧 i 郵箱」服務。</p> <p>(5) 「行動電源共享服務」，於遊客中心及店家建置共享充電站，遊客能甲租乙還，亦可於全台 3,500 個據點進行租還，更支援跨國租還服務。</p> <p>(6) 因 1 樓整修，遊客中心由 1 樓搬至 2 樓，導致遊客中心空間變小、導覽資訊變少，建議增加導覽資訊。</p>