

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 109 年度 7-12 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	187.3	280	190	183.8	87	928.1	109年12月
2	埔里遊客中心	188	280	185	178.3	89	920.3	109年12月
3	車埕遊客中心	190	290	195	178.3	90	943.3	109年12月
4	伊達邵遊客中心	185.2	280	185	175.5	92	917.7	109年12月

考核結果處理情形：考核結果登載於本處行政資訊網。

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 109 年度 7-12 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) 現場及官網主動公開服務相關資訊。 (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。 (3) 於向山自行車道(水社-向山段)機動服務重要景點周邊遊客。 (4) 遊客中心展出當地的產業、工藝和旅遊資源，並提供相關資訊予遊客。 (5) 藝廊展出以日月潭地區為主題之油畫作品。 (6) 設置互動式拍貼機台。
2	埔里遊客中心	(1) 服務人員服儀整齊面帶微笑，旅客詢問完畢離開時，跟遊客致意道別。 (2) 公廁智慧化管理。 (3) 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」。 (4) 與地區業者或民營單位合作，增加旅遊諮詢服務點位。
3	車埕遊客中心	(1) 現場及官網主動公開服務相關資訊。 (2) 於集集支線(車埕鐵道文化廣場-車埕火車站-集集支線列車上-集集火車站)機動服務重要景點周邊遊客。 (3) 夜間服務中心延長服務時間。 (4) 公廁智慧化管理。 (5) 設置互動式拍貼機台。 (6) 寒流來襲期間準備熱薑茶、暖暖包供民眾免費索取，提醒遊客注意保暖。
4	伊達邵遊客中心	(1) 引進衡山基金會經營部落文創商品。 (2) 智慧翻譯機器人服務。 (3) 公共藝術品「築巢計畫 II 青背山雀」供遊客欣賞拍照。 (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。 (5) 「智慧 i 郵箱」服務。 (6) 運用 Q 版青蛙塑像改為【口罩蛙】，提醒遊客旅遊不忘防疫。