

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

108 年度 7 月至 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)		
	日月潭國家風景區 管理處	193	285	192	194	96	960	108.12

考核結果處理情形：(請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關(構)或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式)

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 108 年度（7 月至 12 月）為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	企劃課	<p>優點：</p> <p>一、斜屋頂申請補助案統一由單一窗口受理，108 年度預算經費為 15 萬元，截至目前補助案件為 3 件，核定補助經費為 15 萬元。</p> <p>二、各項規劃案件除於規劃期間廣邀各機關、協會參與提供意見之外，工作成果即時公告於本處網站，以供大眾參閱。</p> <p>三、已申請「地政資訊網際網路服務」，資料內容與地政事務所之資料相同，協助處內各單位或民眾公務需要時之查詢。</p> <p>四、積極辦理土地撥用及租用等事項，以改善停車問題及周邊環境景觀，俾利提供優質旅遊環境。</p>
2	工務課	<p>優點：</p> <p>一、改善伊達邵遊客中心服務據點內部設施整修，以提升該處服務品質。</p> <p>二、於金龍山第二停車場增設公共廁所，提高遊客使用之便利性及塑造優質友善的休憩環境。</p> <p>三、結合桃米地區農村和生態主題遊程，建置休憩座椅、公廁及多語指標等硬體設施，打造生態旅遊亮點。</p> <p>四、改善拓寬水社碼頭廣場，增加碼頭區域候船及遊憩空間，並提升旅遊品質。</p> <p>五、日月潭觀光乘船遊湖人潮多，現有碼頭設施及空間已不敷使用，考量碼頭遊憩使用及船隻泊靠之便利性及安全性，全面檢討改善現有碼頭及相關水岸設施。因伊達邵碼頭廣場為木棧平台，受天候變遷易造成濕滑或破損，為加強伊達邵碼頭遊客旅遊之安全，刻正辦理伊達邵碼頭平台改善工程，以提升旅遊品質及安全。</p> <p>六、辦理年梯至松柏崙自行車道串連工程，以串聯日月潭北側自行車道系統並達到人車分道目標，提供更安全之自行車騎乘旅遊環境。</p> <p>七、搭配 2019 小鎮漫遊年辦理水里及集集火車站倉庫設施改善工程，活化既有車站倉庫設施並結合鐵道觀光，提高周邊遊憩服務品質並帶來遊客人潮及效益。</p> <p>八、改善既有車埕國小設施並結合車埕火車站打造成觀光鐵道小學堂，吸引觀光人潮並塑造車埕地區新據點。</p> <p>九、配合 2020 脊梁山脈旅遊年辦理水沙漣古道設施改善工程，針對既有步道翻修並增設指示和解說牌示，以提供遊客安全舒適之步道行走環境。</p> <p>建議改善事項：</p> <p>因應擴大轄區範圍，除持續建構環潭自行車道及改善潭區景點設施外，將進行委託規劃埔里、魚池、信義、集集、水里等地區之自行車道系統和相關遊憩據點，以提升區內遊客安全及打造低碳旅遊之優質環境。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
3	管理課	<p>優點：</p> <p>一、於向山、伊達邵、水社、車埕、埔里等 5 處遊客中心設置 AED 及定期辦理職員工急救教育訓練，並獲南投縣政府衛生局頒贈 AED 安心場所認證證書，遊客對該貼心創新服務均表示肯定。</p> <p>二、於向山遊客暨行政中心公廁，改善無障礙廁所設置免治馬桶，並且設置示範性別友善廁所。</p> <p>三、為強化旅遊安全認知，於 108 年 3 月第 3 周邀請在地旅遊從業人員、協會、公會及各目的事業主管機關共同辦理旅遊安全宣導講習及聯合稽查作業，共同推動日月潭旅遊安全。</p> <p>四、結合轄內設施委外經營業者強化公廁環境清潔，符合特優級公廁等級，並取得行政院環保署頒發公廁特優場所認證。</p> <p>五、於向山行政中心設置穆斯林祈禱區，為穆斯林遊客提供更貼心的旅遊服務。</p> <p>六、針對各連續假期及嘉年華系列活動期間規劃交通疏運計畫，與公路總局及警政單位共同實施交通疏運管制相關配套措施，並安排免費接駁車服務，深獲遊客及居民好評。</p> <p>七、本處結合各轄區當地社區協會進行清淨家園活動，針對遊憩景點及住家與商家週邊環境進行清潔活動，以共同維護環境清潔。</p> <p>八、每年依規投保本風景區年度公共意外責任保險，保險內容為每一個人身體傷亡 500 萬元，每一事故傷死亡 1 億元，每一事故財物損失 500 萬元，保險期間最高賠償 4 億元，並將慰問金費用、野生動物侵襲(如狂犬病、虎頭蜂及毒蛇等)等附加條款均納入該保險契約。</p> <p>九、為因應四大碼頭遊客安全，自 108 年 1 月 1 日起至 108 年 12 月 31 日止，各公有碼頭均配置有 1 名駐點保全人員，以維護碼頭秩序及遊客安全。</p>
4	遊憩課	<p>優點：</p> <p>一、10 月 27 日與中華運動生活會共同舉辦「日月潭環湖馬拉松賽」，本賽事除了爭取成為國際馬拉松暨長跑協會(AIMS) 國際賽事之外，同時並取得亞培萬達分齡世界冠軍賽指定國際資格賽事 (AbbottWMM Wanda Age Group Qualifier)，更是台灣首場馬拉松成為世界馬拉松大滿貫之分齡世界冠軍資格賽的指定賽事。活動總計吸引超過 5,000 名跑者報名，包括來自 33 個國家地區共 585 名國際選手來台參賽。</p> <p>二、加深與拓展日月潭與日本自行車推廣友善交流活動與範圍，於日月潭 Come!Bikeday 自行車活動期間，除了與締結地區瀨戶內島波海道、北海道摩周湖等單位之外，另有靜岡縣濱名湖、北海道札幌、宮城、石川、秋田等地區參與相互推廣交流自行車觀光旅遊，今年更首次邀請日本秋田縣男鹿市太鼓至活動現場表演，加深台日雙方文化層面之交流。</p> <p>三、整合集集支線鐵道特色、在地產業、藝術文化等元素設計彩繪列車「國立集集美術館」，突破傳統首次以單一顏色設計打造全國首座會移動的美術館，並創造台俄交流契機。</p> <p>四、首次於 2019ITF 台北國際旅展辦理「鐵道觀光主題館」，整合國內外不同類型鐵道資源包括台鐵、高鐵、桃園捷運、東武鐵道等，並邀請鐵道觀光協會會員及業者現場販售鐵道旅遊相關票券或產品，除了提升臺灣鐵道觀光遊憩資源國際能見度，同時增進臺日鐵道友好交流，並獲得最佳</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>展館獎。</p> <p>五、配合觀光局 2019 小鎮慢遊年政策，首次串連集集、水里、車埕等地區，以獨特的鐵道觀光資源與山林風貌舉辦自行車活動，並搭配「車埕鐵道觀光小學堂」建設亮點作為出發點。除了規劃 2 條騎乘路線、串聯在地產業、提供超澎派補給品之外，於活動日前 2 個月時間更推出「單車騎乘輕認證」、IG 分享等活動，並創下一週內報名秒殺之傲人紀錄。</p> <p>六、推動日月潭五感體驗行銷，於日月潭 Come!Bikeday 花火音樂嘉年華系列活動期間，除了花火、音樂、運動、品茶，更導入日月潭專屬香氛，將在地特色素材作味道行銷，讓旅行更有味道，用味道紀錄旅行軌跡。</p> <p>七、108 年製作日月潭新八景系列章戳，辦理全年度新八景集章贈獎活動，除了搭配日月潭台灣好行系列套票彙整集章攻略，同時結合四季主題活動及伊達邵遊客中心新八景主題特色展覽共同行銷，藉此創造旅遊話題，並增加遊客停留時間、重遊率以及提升周邊產業經濟效益。</p> <p>八、提升日月潭觀光旅遊網服務功能，結合 Google map 地圖功能，串連周邊景點、消費、住宿、借問站、公車等資訊，建置日月潭玩樂地圖；店家新增介接 GooglePlaces 社群評價與店家營業時間等資訊，住宿業者連合法旅館，並納入景點與店家的 Tripadvisor 社群評價；導入 Google 自動翻譯系統；加入 FB 粉絲團貼文及 IG 牆，強化社群媒體應用。另提供運動認證、摺頁申請等線上申請服務。另因應使用者之便利性，導入適地性電子化摺頁功能設計。</p> <p>九、台灣好行日月潭線路導入行動支付工具，於 4 大交通場站建置多元行動支付系統，並專案進行服務人員教育訓練課程；另建置 24 小時線上訂位系統，提供台中至日月潭班次訂位，並採信用卡付款方式，並持續開發套票訂位系統。另建置多語版 e 化導覽語音解說服務（中、英、日、韓、泰），並提升公車動態資訊查詢服務。</p> <p>十、新增台灣好行日月潭線服務路線 C 線，108 年起例假日將固定有 4 車次行經轄區周邊熱門景點埔里鎮中台禪寺、中台世界博物館，並將其串連至日月潭，完成日月潭周邊特色宗教景點之串連及整體行銷。</p> <p>十一、拍攝台灣好行日月潭線乘車安全宣導短片（中、英），並協請台灣好行日月潭線營運業者(南投客運)於車上撥放，以動畫版富趣味性的宣導方式，除了解說日月潭的在地特色，更提醒國內外乘客主動繫綁安全帶，瞭解滅火器、車窗擊破器、逃生門等安全設施位置及使用方式。</p> <p>建議改善事項：</p> <p>十二、彩繪列車因石虎圖像設計引發爭議，未來應考慮納入專家學者審查或確認機制。</p>
5	伊達邵管理站	<p>優點：</p> <p>一、伊達邵遊客中心全面改造：</p> <p>A. 1 樓遊客中心引進衡山基金會經營部落文創商品，創造在地特色。</p> <p>B. 1 樓遊客中心裝設智慧翻譯機器人服務、聯網智慧電視、高速無線充電服務，營造便利智慧遊客中心主題。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>C. 2樓閒置空間引進冒煙的喬特色餐廳，塑造悠閒湖畔氛圍。</p> <p>D. 碼頭廣場引進藝術裝置，形塑碼頭悠閒空間。</p> <p>E. 哺乳室全面更新內裝。</p> <p>二、提供單一窗口線上服務：如場地借用申請、街頭藝人展演場地申請等目前皆有提供民眾上網申請服務，並隨時將審查進度開放於線上網路，提供民眾查詢服務。</p> <p>三、跨域結合辦理緊急救護站：為改善日月潭當地遊客與居民的急診醫療水準，本處自101年結合埔里基督教醫院在伊達邵地區成立「日月潭觀光地區急診醫療站」，共同提供緊急傷病的治療。</p> <p>四、為配合無障礙及銀髮族旅遊之推動，全面檢視並改善公廁設置無障礙廁所，為遊客提供更貼心的服務。</p> <p>五、以【部落尋味】為部落觀光主題，帶領遊客尋找部落風味、香味與品味，建構香氛產業鏈、部落廚房等部落體驗活動。</p> <p>六、結合部落觀光成果展、日月潭部落花火音樂會成為全天性部落嘉年華，提升部落觀光能見度。</p> <p>七、地利遊客中心交由丹大布農生態旅遊協會經營，作為信義地區部落觀光入口，並改善周邊環境。</p> <p>八、結合台達電子文教基金會辦理8K生態紀錄影片欣賞會，傳播水資源保護意識，營造永續旅遊環境。</p> <p>九、為改善慈恩塔無法提供飲水機服務，結合玄奘大師苦行誦經故事主題，推出【玄奘取水，慈恩傳愛】活動，鼓勵遊客至玄奘寺參拜取水，再將祈福慈悲水攜帶至慈恩塔與其他遊客分享。</p> <p>十、重新辦理伊達邵遊客中心停車場招租，引進智慧車牌辨識與收費系統，提升服務品質。</p> <p>十一、重新設置街道地圖，引導遊客適當動線，並增進地方商家曝光。</p> <p>十二、街頭藝人表演場域設置分貝機，提醒表演者注意音量，提升場所舒適度。</p> <p>十三、遷移垃圾分類站，遠離社區，提升遊憩品質。</p> <p>十四、每兩周結合社區辦理清淨家園活動，由管理站同仁主動協助社區街道清掃，提升社區關係。</p> <p>十五、結合南投郵局設置智慧i郵箱，提供民眾更友善環境。</p> <p>十六、首創遊客中心屋頂出租設置太陽能發電設備，未來並開辦社區參觀課程，創造廠商、政府、環境多贏。</p> <p>十七、配合脊梁山脈旅遊年，創造山脈人物畫像，擴大行銷界面，並運用空拍機與360度相機自主編輯360空拍影片，配合VR眼鏡提升山脈旅遊體驗度。</p> <p>建議改善事項： 伊達邵碼頭廣場為木質結構，應盡速辦理全面修繕。</p>
6	車埕管理站	<p>優點：</p> <p>一、每季召開「地方產業發展座談會」，據以辦理各項宣導活動、假日交通疏導、清淨家園等活動，藉此社區總動員參與，達到政策宣導及凝聚社區向心力的目的，提升車埕遊憩區旅憩活動品質。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>二、因應車埕地區內停車空間不足，特協調台電明潭發電場及振昌興業股份有限公司開放停車場及舊廠房空地作為「假日臨時停車場」以紓解假日遊客停車問題，運用社區資源成效良好。</p> <p>三、車埕遊客中心提供各式摺頁索取、旅遊資訊諮詢，各式班車時刻表服務…等多項服務，並建置旅遊資訊系統，供遊客方便查詢旅遊路線。另增設夜間服務中心及大日月潭第四層旅遊資訊站，藉由本服務措施的推動，可提供遊客服務的時間延長、服務地點更多，藉以提高業者與遊客互動與商機。</p> <p>四、配合無障礙及銀髮族旅遊推動辦理，全面更新解說牌及標示，並改善斜坡道及鋪面，並增設廁所扶手及沖洗器，以提供更優質設施。</p> <p>五、因應車埕例假日遊客數多，清潔人員不定時巡檢及加強公廁清潔及垃圾撿拾，以提供更優質遊憩空間；</p> <p>六、建立「旅遊服務行動」於轄區內落實走動式服務，除設施巡查外，另提供遊客旅遊資訊及諮詢及服務遊客。</p> <p>七、管理站同仁利用時間學習加強英日語的能力，以利服務外籍遊客；另為提昇遊客安全緊急救護服務，遊客中心不定期邀請在地消防隊講師，教導同仁及志工 AED、CPR 及傷患包紮等訓練。</p> <p>八、車埕地區因區內停車空間不足，已向國有財產署移撥土地，刻正辦理水土保持計畫中，俟水土保持計畫完成後辦理工程發包，完成後得以紓解車埕假日遊客停車問題。</p>
7	埔里管理站	<p>優點：</p> <p>一、遊客中心夜間燈光設置增添夜間景致並搭配建築特色意象彩繪，有利於吸引遊客目光，值得推廣。</p> <p>二、重新改版日月潭埔里摺頁地圖，摺頁內除有樂齡低輕旅行內容、新增穆斯林餐廳認證，同時亦提供遊客大埔里旅遊景點及運具之多樣選擇。</p> <p>三、透過跨領域、跨部會德結合推動「大埔里蝴蝶森林公園」，結合社區營造與社區產業，透過蝴蝶資源保育及利用，蝴蝶生活文化創意產業的開創，蝴蝶生態博物館網絡等策略性行動，創發埔里地區蝴蝶森林公園的經營管理及利用範，促進埔里地方創生與可持續之發展。</p> <p>四、以「創意+創新+創業」理念，輔導地方產業透過設計翻轉，提供行銷平台，向國內外觀光客展現南投及台灣在地產業生命力及創造性，打造在地青農特色之市集，期許地方協會可自行營運地方產業行銷平台-「蛙寶市集」，持續輔導青農並與青農合作，創造新的通路。</p> <p>五、因應今年的觀光推展主題系以「觀光漫遊小鎮」為行銷主軸，埔里站推動「產業DIY 體驗行銷」及推廣產業博物館漫遊計畫，使埔里鎮在各特色產業及旅遊目的地發展工作持續邁進，激發新的思維及創意，期許能夠結合小鎮觀光旅遊之推廣目標，進而發揮各產業的特色，營造美麗埔里的新旅遊景點及產業特色。</p> <p>六、為能提供遊客更優質之旅遊環境品質，管理站持續與在地商家及出租業者積極配合辦理周邊環境清潔及植栽認養機制，。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>七、為提升鄰近梅荷園旅遊環境品質、改善空地景觀，協同林務局南投林區管理處攜手合作驅離流動攤販，由本處撥用用地，搭配縱管處提供之石雕作品，改善當地紊亂之景觀。</p> <p>八、近期已成功媒合南投縣政府、台灣聯通停車場開發股份有限公司及 gogoro 公司，預定第一季將在水社地區中興停車場建置 gogoro 電動機車電池交換站，藉以持續推動小鎮低碳漫遊輕旅行。</p> <p>九、自 103 年 7 月起迄今，為提供遊客創新及即時的服務，創辦「日月潭旅遊行動服務車」，與暨南大學觀光餐飲系合作招募學生於假日提供行動旅服，至暑假及旅遊旺季期間每日排定特定班表，由本處同仁騎乘「日月潭旅遊行動服務車」巡查轄區重要步道及設施，並隨時提供遊客免費旅遊諮詢及簡易救護、遊客意見反映、設施損壞通報等 3 項友善加值服務。經統計 108 年提供遊客即時旅遊諮詢及醫療或車輛救援等服務約 2,444 人次、主動改善設施(清潔)問題約 181 件，行動服務車出勤次數計 28 次。</p> <p>十、因應轄區擴大，提升新增轄區內如埔里鎮桃米里、溪南及珠格里等，新增 21 面四語化牌面，以提高對國際觀光客之友善服務。協助桃米里爭水保局南投分局亮點計畫補助 250 萬元改善街道招牌整建，因應今年交通部觀光局推展主題系以「觀光漫遊小鎮」為行銷主軸，為推廣社區小深度旅遊，亟需改善社區小旅行的基礎旅遊環境，協請水土保持局南投分局以區域亮點計畫支應 250 萬經費，重新打造制式的店招，改善社區旅遊環境，提升整體景觀。</p> <p>十一、為配合今年觀光振興政策主推小鎮漫遊年，埔里站偕同水保局南投分局、魚池鄉公所、埔里鎮公、暨南大學及南投縣觀光協會與大埔里觀光發展協會等合作推出水沙連地區具豐富生態、食農、具文化價值傳承產業、DIY 體驗及主題產業館見學旅行，吸引校外教學旅行及深度旅遊族群至水沙連地區旅遊。邀請國內旅遊業下鄉與在地觀光旅遊產業進行 B2B 媒合會，專注於媒合旅行業對在地見學旅行產業之認識與合作。</p> <p>十二、為輔導青農小舖展售南投埔里在地青農的農特產品，扮演在地青農的產品櫥窗及旅遊產品服務平台角色，輔導青農優化農作及體驗旅遊，協調竹石園生態研習中心及埔里管理站暨遊客中心賣店設置青農小舖完成招商及上架。</p> <p>十三、行政院為積極因應人口問題，達成均衡台灣為目標，將 2019 年定為「台灣地方創生元年」，本處積極協助魚池鄉、埔里鎮公所分別完成像國發會提案，輔導協助魚池鄉公所 3600 萬元工程案，改善金龍山遊憩區規劃及遊憩品質，以及輔導埔里鎮公所 400 萬元水上瀑布步道興建及解說導覽及指示標誌各 400 萬元，完成第一階段協助地方創生提案。</p> <p>十四、為提升埔里遊客中心公廁服務品質及遊客滿意度，特提案與中華電信公司合作，導入公廁智慧化管理，在廁所清潔程度及廁紙提供效率，提升滿意度及準確度，以改善遊客詬病的廁所清潔與整潔問</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>題。</p> <p>建議改善事項： 中興路與中山路仍有部分攬客售票現象，期與地方政府及警方研議協調改進方案。</p>
8	秘書室	<p>優點：</p> <p>一、開放民眾檔案應用申請，且規劃有舒適之公文調閱環境，供民眾使用。</p> <p>二、薪資表電子化：將員工薪資結合人事差勤系統，減少印製薪資表之紙張，並節省發送薪資單之人力。</p> <p>三、結合科技應用於處內財產管理系統：將 GIS 系統結合本處不動產資料，將地籍等資訊建置更加完整，並利用最新之空拍技術掌握不動產是否有被占用情事。</p> <p>四、針對常用轉出帳入申設企業網路銀行功能，除提升付款時效外，亦提升行政效率並節省同仁往來銀行之交通時間。</p> <p>五、組織內部創新機制及運作情形：為凝聚同仁向心力，由首長親自為當月壽星送上貼心祝福及生日小蛋糕。</p> <p>建議改善事項： 再加強行政服務窗口，以進化為感動服務：總機及櫃檯服務人員應對民眾時，應再更主動及親切，耐心回應及傾聽遊客需求，服務到遊客滿意後或主辦業務同仁接手處理後才算完成服務。</p>