

## 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

### 107 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)<br>或單位名稱 | 考 核 項 目 成 績     |                 |                 |                 |                 | 總分  | 考核年月   |
|----|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----|--------|
|    |                   | 基礎流程<br>(200 分) | 服務遞送<br>(300 分) | 服務量能<br>(200 分) | 服務評價<br>(200 分) | 開放創新<br>(100 分) |     |        |
|    | 日月潭國家風景區<br>管理處   | 193             | 280             | 190             | 192             | 95              | 950 | 107.12 |

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 107 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 | 受考核機關(構)<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|-------------------|--|
| 1  | 企劃課               | <p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、斜屋頂申請補助案統一由單一窗口受理，107 年度預算經費為 15 萬元，截至目前補助案件為 1 件，核定補助經費為 15 萬元。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>五、檢討目前日月潭國家風景區經管範圍，研擬將埔里、魚池及水里地區具觀光發展潛力之據點納入經管範圍，以緩解轄區旅運壓力並增添觀光新亮點。</li> <li>六、展現「向山行政暨遊客中心」既有之綠建築、地景建築及生態步道特色，向環保署申請環境教育設施場所認證，待取得認證後可與既有場所「日月潭特色遊學中心」課程相互組合並使環境教育多元化，提升課程對學員之吸引力，促使國人培養守護環境之公民意識。</li> </ul>   |
| 2  | 工務課               | <p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、改善環潭親水步道，提升高程避免潭水水位過高造成溼滑。</li> <li>二、整理水社遊客中心，提升水社遊憩區交通旅遊節點之服務品質。</li> <li>三、整理伊達邵遊客中心，展現日月潭邵族文化特色。</li> <li>四、整理車埕國小為觀光鐵道小學堂，呈現車埕發展歷史。</li> <li>五、配合公路總局路平計畫，水社地區台 21 線人孔下地及陰井減量，改善遊客行車品質。</li> <li>六、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。因水社碼頭空間狹長且空間不足，為加強水社碼頭遊客安全，刻正辦理水社碼頭平台拓寬工程，並增加碼頭區域候船及遊憩空間。</li> <li>七、辦理水社預備浮排充電設施擴充工程，提升電動船充電硬體設備共計 20 席，使船家業者增加使用綠色能源之意願。</li> <li>八、補助日月潭船舶維修上架場興建工程，提供遊艇及交通船先進且高品質之維修保養空間。</li> <li>九、補助信義鄉雙龍水源景觀吊橋新建工程，提供部落觀光嶄新亮點且提升在地公設品質。</li> </ul> |

| 編號 | 受考核機關(構)<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|-------------------|--|
|    |                   | <p>十、配合自行車路網建置計畫，串聯水里水岸自行車道，將既有車埕自行車道系統銜接環台自行車路網及水里鄉堤防自行車道路網，提升無障礙及低碳旅遊環境。</p> <p>十一、為提供遊客至水里地區遊玩時之旅遊諮詢和休憩服務，水里頂崁地區公共服務設施興建工程業於107年12月3日取得使用執照，啟用時將促進該處觀光人潮和遊憩品質。</p> <p>十二、改善地利青雲社區活動中心既有設施及景觀，包含設置多處無障礙坡道及扶手，提供遊客安全友善的休憩環境。</p> <p>建議改善事項：<br/>因應擴大轄區範圍，除持續建構環潭自行車道外，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，以提升區內遊客安全、低碳旅遊環境。</p>   |
| 3  | 管理課               | <p>優點：</p> <p>一、向山、伊達邵、水社、車埕、埔里等5處遊客中心設置AED，同時定期辦理職(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、配合行政院環境保護署所訂之「全面提升優質公廁精進計畫」，於107年7月取得「公廁特優場所認證」證書。</p> <p>三、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>四、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>五、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>六、為因應交通船旅運安全，每月擇期邀集航政、衛生、環保、消保、水庫及警察等各管理單位及機構，共同辦理「水域聯合稽查作業」。</p> <p>七、為因應四大碼頭遊客安全，自107年1月1日起至107年12月31日止，各公有碼頭均配置有1名駐點保全人員，每月定期辦理保全在職教育訓練，以維護碼頭秩序及遊客安全。</p> <p>八、鼓勵日月潭遊艇產業轉型發展，持續辦理電動船補助，推動電動船夜航及下午茶，以促成日月潭低碳旅遊環境。</p> <p>九、為緊急修復大型植栽工作、維護綠美化及轄內相關環境等，以維護遊客安全及環境景觀，於107年發包購置發電機、高壓清洗機、割草機及水底吸塵清潔機計6台設備放於辦公室倉庫，以備不時之需。</p> |

| 編號 | 受考核機關(構)<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|-------------------|--|
| 4  | 遊憩課               | <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、配合「集集觀光鐵支隊彩繪列車」熱潮，規劃「尋找鐵支隊」週邊小活動，更新改版「日月潭3鐵任我行」摺頁資訊，提供高鐵、臺鐵、鐵馬之相關旅遊資訊，鼓勵遊客搭乘大眾運輸工具。</li> <li>二、配合政府新南向政策、提升國際級活動整體服務品質，重要文宣資訊如「日月潭享玩摺頁」、「好行口袋摺頁」及「2018日月潭Come!Bikeday騎響花火音樂嘉年華」國際活動行銷資訊規劃等，除了提供中、英、日、韓語版之外，更新增泰國語版。</li> <li>三、為強化遊客中心多語化服務及減少語言不通所造成之不便，除了鼓勵服務人員取得相關語文檢定、建立志工外語聯絡庫、善用觀光局服務熱線之外，107年另引入BEasy真人線上翻譯APP服務平台備援。</li> <li>四、透過本處向山日昇月恆藝廊及台中文化創意產業園區交換展覽模式，與文化部文化資產局跨機關合作，將日月潭在地文創藝術展品或在地特色產業推展至轄區外，除有助於日月潭觀光形象之推升，並進而達到觀光宣傳效果。</li> <li>五、為加強特殊需求遊客便利獲取日月潭無障礙旅遊資訊，印製中英文對照版之「日月潭無障礙好行摺頁」，提供日月潭無障礙觀光導覽地圖、無障礙公車、無障礙遊艇、無障礙纜車、無障礙手搖三輪車、無障礙住宿飯店、無障礙旅遊建議行程等資訊。</li> <li>六、107年委託台中市肢體傷殘關懷協會進行台灣好行日月潭線無障礙車輛稽查作業計7次，以精進本路線無障礙服務品質。</li> <li>七、為增進遊客搭乘台灣好行日月潭線旅遊感受，進行2台服務車輛外觀塗裝及內裝佈置(含階梯、天花板彩繪、枕巾等物品)，以新穎視覺設計傳遞活潑形象；另為提升台灣好行日月潭線服務品質，規劃於2018年9月份辦理駕駛員及站務員教育訓練。</li> <li>八、結合低碳旅遊運具與智慧科技應用，將台灣好行日月潭線電子旅遊套票升級為QR Code版，遊客只要從「南投假期」或「南投好好玩」官網購買所需商品，即可憑手機接收到的QR Code至套票簽約店家兌換套票商品，大幅提升遊客使用套票便利性。</li> <li>九、配合交通部觀光局與交通部公路總局於2018年7月起至9月底期間，推出「暑假期間持電子票證搭乘台灣好行享半價優惠」活動，為提高民眾使用台灣好行日月潭線意願，特結合日月潭線沿線9間商家研提優惠方案，遊客持紙本搭乘證明(含優惠商家兌換券)至活動合作店家，即可享消費優惠。</li> <li>十、借用民間公司資源打造「日月潭智慧商圈」，整合轄內68個景點與特色產業商家，裝設beacon(室內微定位技術)發訊器，另開發「日月潭大玩家」App，透過App接收beacon訊號，達到主動推</li> </ol> |

| 編號 | 受考核機關(構)<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|-------------------|---|
|    |                   | <p>播資訊目的，且提供遊客有關日月潭周邊交通接駁、特色景點、特色店家、活動集章贈獎、美食體驗遊程、遊程自由配等資訊，落實旅遊服務智慧化，並配合本處國際級活動舉辦期間強力推廣。</p> <p>十一、 為旅遊服務完善，各遊客中心結合本處轄內「禪與松休閒養生會館」、「紙教堂 PaperDome 新故鄉見學園區」、「OTOP 台灣地方特色產品館日月潭館」、「水里火車站鐵馬驛站」及「經典大飯店范特奇堡」共 5 處借問站，提供免費 wifi、友善旅遊諮詢、摺頁等多元貼心服務。</p> <p>十二、 除建立多語言網頁外更建置各類專屬網頁，如原住民專屬網頁、穆斯林網頁等。此外，本處亦於官網提供各類建議行程，如：日月潭生態旅遊導覽解說、食遊日月、環潭自行車道低碳之旅、桃米生態產業樂活之旅等。</p> <p>十三、 為提升賞螢、賞蛙、賞蝶等生態旅遊服務品質，107 年總計培訓在地相關產業導覽人員約 80 人。</p> <p>十四、 推廣部落生態、文化觀光旅遊行程、拓展部落觀光整體旅遊效益並吸引遊客到訪，配合台灣美食展，於 107 年 8 月 10 日至 13 日，在台北世貿中心展覽館一館，辦理部落特色美食主題行銷推廣活動；並於 9 月 7 日至 9 日在向山行政暨遊客中心辦理部落觀光發表成果，推廣部落觀光以吸引國際與國旅遊客共同參與，結合各項部落特色展演，含工藝美學區、部落觀光遊程區、DIY 體驗區、美食區、舞台展演區及部落晚會等活動，期讓遊客更了解部落觀光內涵，感受部落多元傳統文化特色。</p> <p>建議改善事項：<br/>文宣外語翻譯多元，惟如何確認其正確性，應加強校對檢視工作。</p> |
| 5  | 伊達邵管理站            | <p>優點：</p> <p>一、 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>二、 街頭藝人表演等申請案件提供電子化辦理。</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、 伊達邵親水步道完成改善為無障礙步道。</p>   |

| 編號 | 受考核機關(構)<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|-------------------|--|
|    |                   | <p>六、與原住民部落合作辦理各項行銷活動，例如風味餐培訓、螢火蟲親自然活動等，並協助部落發展歌舞表演，提昇旅遊之深度及廣度。</p> <p>七、伊達邵遊客中心引進特色店家，提升伊達邵商圈消費吸引力。</p> <p>八、為提供遊客更優質之旅遊環境品質，管理站持續與在地商家定期辦理清淨家園，提升周邊環境整潔。</p> <p>九、為維持遊客中心安全，定期辦理消防設備檢查、電梯檢驗保養、泵浦設備維修保養、高低壓檢驗、發電機設備維護、環境消毒等工作。</p> <p>建議改善事項：<br/>為解決長久之停車問題，應加速開發公、私停車空間，以提昇旅遊品質。</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> <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車埕國小開放停車作為「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…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、執行「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，刻正辦理興辦事業計畫及用地變更編更申請，俟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> <p>九、為維持遊客中心安全，定期辦理消防設備檢查、電梯檢驗保養、泵浦設備維修保養、高低壓檢驗、發電機設備維護、環境消毒等工作。</p> |

| 編號 | 受考核機關(構)<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|-------------------|---|
|    |                   | 十、為提升生態人文解說人員解說素質,107年10月17日至19日與南投縣集集形象商圈發展協會辦理自然環境與人文發展街區導覽解說課程。  |
| 7  | 埔里管理站             | <p>優點：</p> <p>一、每月召開「桃米地方協進會」，了揭地方需求並整合各協會資源，透過共同辦理活動凝聚地方共識。</p> <p>二、於日月潭臉書專頁定時提供「行動服務車週記」，提高使用者親身經歷的感受。</p> <p>三、擴大辦理「日月潭旅遊行動服務車」新變裝+擴大服務：2.0版上路活動，提供遊客即時旅遊服務項目及資訊，並與本處行動服務車人員互動。</p> <p>四、配合轄區國立暨南國際大學辦理「日月潭PM2.5微型感測器行動即時報」之作業並上傳，提供遊客出外旅遊之安全選擇。</p> <p>五、重新改版日月潭埔里摺頁地圖，並輔導在地業者電動三輪車旅遊運具推廣，於摺頁內增加樂齡低輕旅行、好客民宿、環保旅店及穆斯林認證餐廳內容，同時亦提供遊客大埔里旅遊景點及運具之多樣選擇，另為提升智慧旅行服務，將摺頁地圖景點及餐飲內容標註於GOOGLE地圖，並提供遊客QR-code獲取地圖連結，便於了解景點位置。</p> <p>六、為擴大推廣日月潭及魚池地區觀光發展，與魚池鄉公所、國立暨南國際大學及南投縣大埔里地區觀光發展協會合作辦理旅遊資料調查及蒐集，並結合開發智慧化旅遊「日月潭魚池大玩家」APP程式，以提供遊客多方智慧旅遊資訊及行程。</p> <p>七、為推廣新南向政策，與暨南大學及在地相關協會合辦「新南向在地扎根計畫-東南亞觀光導覽解說人才培訓」系列進階課程，擴大招募大日月潭地區觀光從業人員、新住民、僑生及對東南亞語言有興趣之本國籍同學，教育訓練結訓學員更於本處接待東南亞外賓場合實地提供解說服務，展現本處友善服務。</p> <p>八、配合新故鄉文教基金會所執行之埔里蝴蝶森林公園規劃及地方創生意識，以台灣蝴蝶的文化、生態及產業為基礎，透過藝術文化生根、生物多樣性教育及保育實踐、保育及解說專業人力培養、蝴蝶資源調查及保育、環境教育及產業永續利用、生物多樣性資訊網絡等策略性行動，有效達成資源保育與里山倡議精神，重建人與環境的友善關係，創發地區生物多樣性保育的經營管理典範，本處並共襄盛舉參與推動，塑造埔里成為值得漫遊的蝴蝶小鎮。</p> <p>九、辦理「2018年度日月潭桃米地區賞螢棲地賞螢活動」，於3月28日動員桃米村民、業者、各協會組織及轄內暨大及桃源國小師生等約近百位人力，一起完成植樹等復育棲地活動，並輔導地方協會辦理4-5月賞螢解說教育活動，藉此提倡保育生態環境重要性。</p> |

| 編號 | 受考核機關(構)<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|-------------------|---|
|    |                   | <p>十、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> <p>十一、為維持遊客中心安全，定期辦理消防設備檢查、電梯檢驗保養、泵浦設備維修保養、高低壓檢驗、發電機設備維護、環境消毒等工作。</p> <p>建議改善事項：<br/>中興路與中山路仍有部分攬客售票現象，未來可與地方單位研議協調改善方案。</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>建議改善事項：<br/>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> |