

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 104 年度（7 月至 12 月）

為民服務不定期考核結果統計表

受考核機關(構) 或單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
	服務流程 (200 分)	機關形象及顧 客關係 (200 分)	資訊提供及檢 索服務 (100 分)	線上服務及電 子參與 (200 分)	創新服務情形 (300 分)		
日月潭國家風景 區管理處	191.1	191	94.7	190.1	281	947.9	104.12

考核結果處理情形：考核結果公佈於本處電子公文管理系統供處內同仁參考，並請受考單位就缺失事項研提具體改善方案或改進情形。

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 104 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）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"> 一、斜屋頂申請補助案統一由單一窗口受理，並全程服務。 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，定案成果即時公告於本處網站，以供大眾參閱。 三、整合 Wi-Fi 服務網，改善向山行政暨遊客中心 Wi-Fi 服務訊號涵蓋範圍。 四、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。 五、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。 六、因應擴大轄區範圍，進行 GIS 系統圖資資料之增加與更新。 <p>建議改善事項：</p> <p>可與農林航測局建置之衛星圖進行介接，以利查詢之便。</p>
2	工務課	<p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、建構環潭步道及自行車道，提供遊客安全、舒適之騎乘環境，並提升低碳旅遊及無障礙空間。 二、配合本處擴大經營範圍，考量北入口埔里鎮為南投縣許多知名景點之中繼站，在此重要節點上為提供遊客更臻完善之諮詢及服務系統，已增設埔里資訊站。 三、日月潭觀光客乘船遊湖量暴增，現有碼頭設施已不敷使用，鑑於碼頭遊憩使用及船隻泊靠之便利性和安全性，全面檢討改善現有碼頭及相關水岸設施。 <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> <ul style="list-style-type: none"> 一、於向山、伊達邵、水社、車埕等 4 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。

編號	受考核機關（構）或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<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，為遊客提供更貼心的服務。</p> <p>三、於向山行政中心公廁作性別友善廁所示範，提供女性遊客更多廁間。</p> <p>四、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>五、向山自行車道系統增設完成里程指標牌示，除便利遊客識別使用外，亦有助於意外事故時緊急救援人員快速到達現場。</p> <p>六、為增進旅遊安全，於向山自行車道系統以種植綠籬、簡易工程改善地坪、設置監視系統及加派保全機動巡視，有效降低遊客受傷情形。</p> <p>七、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>八、與台電公司及南投縣政府等相關單位組成「日月潭水域聯合稽查及處理小組」，於102至103年間進行日月潭違規浮具清除工作，102年清除122座，103年清除107座，104年清除96座，總計清除325座。並於今年度清除景聖樓下方水域垃圾約10公噸。</p> <p>九、利用104年度3~5月低水位期間，會同南投縣政府環保局、南投縣工務處、台灣電力股份有限公司及大觀發電廠會勘日月潭潭邊或壁掛不明管線，並將標示管理單位，屬不明管線者予以清除。</p> <p>十、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>建議改善事項： 日月潭水域上之不明浮具(漁筏、廢棄浮排及草排)，建議日月潭各水域權管機關應加強橫向聯繫稽查並錄案列管。</p>
4	遊憩課	<p>優點：</p> <p>一、低碳智慧好行服務網路已經成形，提供國內外遊客便利旅遊方式。</p> <p>二、進階提供低碳運具新選擇，例如電動船、電動車、電動三輪車及電動公車等，十分適合於日月潭適行。</p> <p>三、結合上述低碳運具並以智慧導入，發展電子套票為目前風景區中極具創新之作為。</p> <p>四、旅遊服務完善，各遊客中心結合本處轄內禪與松、紙教堂跟日月潭OTOP館商家共3處借問站，以提供遊客更便利之友善服務。</p> <p>五、建立原住民專屬網站、無障礙網站及穆斯林網站平台，供國內外遊客、樂齡人口及穆斯林族群使用。</p>

編號	受考核機關(構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>六、日月潭部落地區音樂舞蹈展演-伊達邵部落:每日於伊達邵逐鹿市集歌舞表演,平日3場,假日4場(每週六、日第1場於伊達邵碼頭木棧廣場演出,增加邵族歌舞能見度),除每週三公休日及除夕外,全年均有演出。7至12月份共計表演528場次,觀賞人次28,000人。信義部落:每週六、日於達瑪巒文化藝術團劇場,每週六上午10點30分、每週日下午2點,欣賞布農族傳統歌謠與舞蹈。7至12月份共計表演82場次,觀賞人次5,040人,提供部落所規劃的部落套裝行程,深入體驗部落文化。</p> <p>七、日月潭部落培訓畫暨旅遊書籍案辦理部落培訓課程規劃並輔導部落產業,規劃培訓成果行銷宣傳活動,辦理二天一夜踩線團試遊活動。設計部落產品品牌形象 LOGO CI,製作部落旅遊書籍,並結合社區及整合部落資源,增進轄內原住民觀光產業整體效益。</p> <p>建議改善事項:</p> <p>一、好行及套票是完整結合之服務,電子套票是一種服務創新和改善之道,全面性的思考與改善才能達到全面低碳智慧的綜效。 日月潭之遊憩服務,不在於遊客量之提昇,而在於遊客停留時間、深度體驗及旅遊品質的提高,建議增加多元化遊憩活動、結合在地農特產品以及精緻的藝術文化。</p> <p>三、結合民間辦理公益活動時,請強化意外之監督機制。</p> <p>四、強化導覽資訊解說功能,使遊客在定點可用手機取得該據點相關解說資訊。</p> <p>五、未來行銷推廣,宜以國際活動及背包客深度旅遊為主。</p> <p>六、套票選項太多,透過電子套票已有新的解套方式,然而系統運作仍須加以觀察及改善。</p> <p>七、好行服務水準仍應提升,如司機、車廂等。</p> <p>行動服務加值:</p> <p>一、提供街頭藝人線上申請表演。</p> <p>二、提供中興停車場、伊達邵停車場即時停車資訊,方便遊客上網查詢。</p> <p>三、提供民眾線上預約導覽及多媒體申請。</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、街頭藝人等民眾申辦電子化。</p>

編號	受考核機關（構）或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<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。由埔基設置日月潭醫療站，提供全天候醫師駐診服務及急診作業，並配置救護車一輛，由醫療站內值班之司機及護士負責出勤，以提高當地緊急醫療病患到站前緊急救護及後送醫療服務。服務項目包括量血壓、量體溫、健康諮詢、外傷患藥、冰敷等。</p> <p>四、運用社區資源，協調哲園飯店開放空地作為「臨時停車場」以紓解遊客停車問題。</p> <p>五、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>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>建議改善事項： 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、車埕地區因區內停車空間不足，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，各式班車時刻表及明信片輸出服務…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、設置「旅遊服務行動車」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；於聖誕節拌演聖誕老人，分送遊客糖果與遊客同歡，並於遊客中心內不定期辦理「贈送氣球快閃活動」，讓遊客驚喜。</p>

編號	受考核機關(構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<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>建議改善事項： 車埕地區因區內停車空間不足，於假日時雖協調公私有土地作為「假日臨時停車場」以紓解假日遊客停車問題，建議應積極協調取得公有土地規劃停車空間，以解決停車問題。</p>
7	埔里管理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、遊客中心夜間燈光設置增添夜間景致，有利於吸引遊客目光，值得推廣。 二、季節性活動：櫻花祭、賞螢季、賞蝶活動及民歌祭等活動多元，值得持續辦理成為年度活動。其中本年度賞螢活動嘗試辦理收費，可研議各活動長期自償性可能性。 三、公車動態資訊系統建置、kiosk 機遊程自主查詢機等設備建置，有利於遊客行程規劃，具有特色性。 四、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。 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內容，同時亦提供遊客大埔里旅遊景點及運具之多樣選擇。 六、嘗試與暨南大學合作，藉由該校觀光系所現有企業見習機制，將學生志工服務引入遊客中心，為遊客中心注入不同能量。 <p>建議改善事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、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可行方案。 二、環潭區修繕及清潔工作較為繁雜，且為轄區遊客遊覽重點區域，可與地方社區研議協調方案。
8	秘書室	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、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。 二、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。 三、組織內部創新機制及運作情形：為加強本處同仁組織再造及創新作為能力與實務巡禮解析(加強生態景觀、環境認識及解說能力提昇與據點設施探討)於每週三擇定二小時由各主管安排參加人員，並由處長、副處長或秘書擔任主持人，以凝聚同仁向心力與共識(意見交換)。

編號	受考核機關（構）或 單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<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>