

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 103 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	190.8	93.8	190.7	282.4	948.7	103.12

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 103 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、 因應外籍遊客的到訪，研議增設第二外國語言之標示牌，以提升遊客服務品質。 四、 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。 五、 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>缺點：</p> <p>GIS 系統之圖資非即時資料，僅能查詢土地之地籍資料、林班地、都市計畫土地等(含擴大後之範圍)，如需正式之地籍圖及登記謄本仍必須至鄰近之地政事務所申請辦理，浪費時間與人力。</p>
2	工務課	<p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、 配合擴大範圍整合更新既有解說牌面，並結合二維條碼 QR code 功能，提供遊客能便利連結景點資訊網，建立完善的解說系統。 二、 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。 三、 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系統，規劃增設埔里資訊站。 四、 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>

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>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。</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，為遊客提供更貼心的服務。</p> <p>三、於向山行政中心所設置穆斯林祈禱區，為穆斯林遊客提供更貼心的旅遊服務。</p> <p>四、於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>五、針對春節連假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，並提供活動會場免費接駁車服務，深獲遊客及居民好評。</p> <p>六、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福聚清除工作，102 年清除 122 座，103 年清除 107 座，總計清除 229 座。</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，各遊客中心結合第四層旅遊資訊站提供遊客更便利之友善服務。</p> <p>五、提供無障礙網站平台，供樂齡人口使用。</p> <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(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 9 月份共計表演 91 場次，觀賞人次 3,966 人。信義部落:每週六、日於地利國小-卡社廳歌舞表演，上午 1 場，下午 1 場，欣賞布農族傳統歌謠與舞蹈。7 至 9 月份共計表演 44 場次，觀賞人次 1,468 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>缺點：</p> <p>一、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>二、好行服務水準仍應提升，如司機、車廂等。</p> <p>三、第四層旅遊資訊站仍存在許多服務不佳或形象不足的問題，仍須加以改善。</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>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。</p> <p>二、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及深度體驗，建議增加多元化遊憩活動及精緻的藝術文化。</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>
5	伊達邵管理站	<p>優點：</p> <p>一、提供單一窗口線上服務。</p> <p>二、街頭藝人等民眾申辦電子化。</p> <p>三、跨域結合辦理緊急救護站。</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，例如豐年祭、射耳祭、拜鯪祭及播種祭等，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：</p> <p>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，並針對辦公室周遭環境水溝及社區、商圈等週邊環境進行清理工作，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、在地產業展售櫃台</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>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；另協調台灣鐵路管理局於車埕站場設置柵欄，以防止遊客任意穿越鐵路旁邊坡，以提升遊客安全。</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；另設置「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。</p> <p>六、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> <p>一、夜間燈光布置增添夜間景致，值得推廣。</p> <p>二、季節性活動櫻花季、賞螢季、賞蝶活動及民歌祭等豐富多元，值得繼續推廣。</p> <p>三、桃米地區推動特色指標及鐵馬驛站等服務甚具特色。</p> <p>缺點：</p> <p>一、中興路與中山路攬客售票現象應研議改善，以免影響遊客觀感。</p> <p>二、水社碼頭無障礙電梯經常故障應改善。</p> <p>三、水社地區清潔應該加強。</p> <p>建議改善事項：</p> <p>一、潭區之清潔及修繕工作較為繁雜，應與地方加強溝通協調以加強其管理效果。</p> <p>周邊地區活動豐富，可思考長期自償性可能性。</p>
8	秘書室	<p>優點：</p> <p>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</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>力。</p> <p>二、代表觀光局參加大部國有公用財產檢核並獲得全交通部第二名之殊榮。</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、103 年度公文檢核成績(第四名)較 102 年度(第九名)進步，積極將本處有關公文檔案等部分缺失改進。</p> <p>五、創新服務標竿學習效益：於每次(二週一次)處務會報請各單位主管及同仁進行業務創新專案報告，及至各機關觀摩學習交流後提出心得分享報告，提升處內同仁創新服務能力及達到標竿學習效益。</p> <p>六、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)。</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>