

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

101 年度（7 月至 12 月）為民服務不定期考核結果統計表

受考單位名稱	考核項目成績						總分	考核年月
	服務流程 (280 分)	機關形象 (170 分)	顧客關係 (150 分)	資訊提供及 檢索服務 (100 分)	線上服務及 電子參與 (100 分)	提供創新(意) 服務情形(200 分)		
日月潭國家風景區管理處	260.2	161.5	132.4	91.2	92.2	182.5	920	101.12.27

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

101 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	受考單位名稱	優點及建議改進事項
1.	企劃課	<p>一、為解決日月潭環湖地區遊憩、交通壓力，應進行交通整體規劃，抑制私人運具成長，結合電動車、電動船、纜車、自行車道及步道等運輸工具建立綠色低碳交通網絡，改善大眾運輸供給，以提昇遊憩品質，並維護日月潭遊憩資源永續發展。</p> <p>二、相關政策規劃應配合國家利益、重要政策為主要導向，同時考量遊客、當地居民及業者等各方權益。</p>
2.	工務課	<p>一、配合本國家風景區擴大範圍至埔里、集集及信義等地區，應加強擴大地區之遊憩服務設施品質，建立國家風景區整體意象。</p> <p>二、本處自行車道已獲國內外肯定，後續應加強行車安全工程及指標等設計，提醒或維護遊客騎乘安全，並持續建置完整日月潭人車分道系統，提升旅遊環境安全性。</p> <p>三、為發展國家風景區無障礙旅遊服務，引進昇降式無障礙巴士、打造日月潭水、陸、空旅遊環境，成效卓著，未來各項建設包括建築物、公共設施或牌示等，應於規劃設計階段即應導入通用設計概念，以建立友善旅遊環境，符合各遊客族群之遊憩需求。</p>
3.	管理課	<p>一、目前日月潭已有 3 艘電動載客船舶下水啟用，成功開創日月潭遊艇電氣化歷史新頁，惟現行載客船舶仍多為使用柴油引擎驅動，速度快且帶來噪音、空氣污染等缺點，應加強宣導推動電動船政策，落實低碳慢遊觀光發展策略。</p> <p>二、日月潭遊客人數眾多，為維護旅遊品質，並落實使用者付費精神，未來應加強公有設施</p>

		<p>出租或建立碼頭、停車場收費等機制，以達國家資源公平、效率使用，同時可挹注觀光發展基金，提供更優質的觀光建設與服務。</p> <p>三、因應日月潭遊客人數眾多，加以轄管範圍擴大，各景點之清潔維護工作應做好合理工作分配與管理，並積極尋求地方相關單位或民間團體之協助，以達工作成果之彰顯。</p> <p>四、文武廟前佔用攤販管理，歷經 4 年成功輔導文武廟前 38 戶原佔用攤販與管理處簽訂 32 件租約，並返還 6 戶攤位，有助於該地區整體景觀及形象之改善，未來應加強後續管理。</p>
4.	遊憩課	<p>一、日月潭旅遊套票與好行廣受遊客讚賞，未來應再創新思考，以提供更豐富的優質服務。</p> <p>二、春夏天單車遊潭、秋天泳渡日月潭、冬天環湖路跑賞櫻，營造出四季運動日月潭旅遊新印象，建議未來可擴大引進民間資源，辦理各項日月潭健康休閒活動。</p> <p>三、環湖公車與遊艇為遊湖重要交通工具，配合日月潭低碳慢遊觀光發展策略，現已推展電動載客船舶相關補助政策，未來可考量發展電動車等陸上綠色運具。</p> <p>四、因應國家風景區擴大範圍，應加強串聯區內各分散珍珠景點，結合地方特色產業、文化、美食、生態…等遊憩資源，為國內、外旅客規劃一日或多日深度旅遊體驗行程。</p> <p>五、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>六、強化導覽資訊解說功能、豐富 app 旅遊資訊等服務，提高遊客滿意度。</p> <p>七、未來行銷推廣，宜以國際活動及背包客深度旅遊為主。</p>
5.	秘書室 各管理站	<p>一、向山行政中心辦公廳舍之綠美化能提供洽公民眾之滿意度，應持續辦理。</p> <p>二、加強運用社區資源及人力，處理公共服務事物。</p>