

附表 1

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處 106 年度 1 月至 6 月

為民服務不定期考核項目及評分表

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
個別評核構面— 基礎服務 (200 分)	服務一致及 正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	98	觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心 達邦遊客中心
		2. 服務及時性	96	
		3. 服務人員專業度	96	
			95	
個別評核構面— 服務友善	服務友善	1. 服務設施合宜程度	97	觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心 達邦遊客中心
		2. 網站使用便利性	96	
		3. 服務行為的友善性	95	
		4. 服務資訊透明度： (1) 資訊公開 (2) 資料開放 (3) 案件查詢管道	96	
個別評核構面— 服務遞送 (300 分)	服務便捷	1. 建置單一窗口整合服務	96	觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心 達邦遊客中心
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	95	
		3. 開發線上申辦或跨平台通用服務	95	
			95	
個別評核構面— 服務遞送 (300 分)	服務可近性	1. 客製化服務	96	觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心 達邦遊客中心
		2. 專人全程服務	95	
		3. 主動服務：	95	
			94	

構面(配分)	評核項目	評核重點	評分	備註
	服務成長及優化	1. 突破成長 2. 優質服務	97 95 96 96	觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心 達邦遊客中心
個別評核構面— 服務量能 (200分)	內部作業簡化	1. 內部作業簡化作法 2. 內部作業簡化成效	96 94 94 95	觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心 達邦遊客中心
	服務精進機制	1. 內部服務精進機制運作機制 2. 創新服務提案情形	92 90 90 91	觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心 達邦遊客中心
個別評核構面— 服務評價 (200分)	服務滿意情形	1. 內部滿意度調查 2. 外部滿意度調查	94 93 93 94	觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心 達邦遊客中心
	意見回應處理情形	首長信箱回應情形： (1) 回應效率 (2) 回應效能	96 94 94 95	觸口遊客中心及行政中心 文峰遊客中心 圓潭遊客中心 達邦遊客中心

構面(配分)	評核重點	評分	備註
整體評核構面— 開放創新 (100分)	1. 多元對話機制	97	觸口遊客中心及行政中心
	2. 資訊科技之運用	96	文峰遊客中心
		94	圓潭遊客中心
		95	達邦遊客中心

評分說明：

各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函訂定之「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。

附表 2 交通部觀光局阿里山國家風景區管理處 106 年度 1 月至 6 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
		基礎服務 (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)		
1	觸口遊客中心及行政中心	195	289	188	190	97	959	106.6
2	文峰遊客中心	192	285	184	187	96	944	106.6
3	圓潭遊客中心	191	286	184	187	94	941	106.6
4	達邦遊客中心	191	285	186	189	95	946	106.6

考核結果處理情形：

本次受考核遊客中心之後續辦理情形如下：

1. 請各遊客中心對於所考核之缺失部分予以加強並定期追蹤。
2. 將考核之結果刊登本處觀光網站。

附表 3 交通部觀光局阿里山國家風景區管理處 106 年度 1 月至 6 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	觸口遊客中心及行政中心	<p>優點：1. 觸口遊客中心及周邊除設有電梯、風雨走廊、無障礙坡道及行動不便者停車位外，近期並將園區戶外既有步道系統改善完成，避免高低落差，使其平順銜接，打造無障礙環境，以利年長者、輪椅及行動不便者使用。</p> <p>2. 持續進行營運階段之環境監測，確實掌握空氣品質、噪音振動、交通流量、土壤、回收水質、地下水質、排放水質、生態之現況，以適時提出因應對策及補救措施，避免開發行為對環境造成之衝擊；另於遊客及行政中心建物周邊加強植栽種植，近期已逐步展現綠美化成效。</p> <p>3. 為讓遊客於進入阿里山前能先了解阿里山之美，觸口遊客中心 3D 播放室目前已服務 34 預約團次，共約 2368 人次。</p> <p>4. 觸口遊客中心停車場停車位充足，管理維護良好，位於遊客中心與莫拉克風災原住民永久屋阿里山逐鹿部落間，除服務到訪遊客中心之遊客外，亦提供至部落觀光遊客舒適的停車空間；觸口停車場均發揮極大功能，有效紓解大量人潮與車潮，並提升整體旅遊服務品質。</p> <p>5. 本區空間獲主管機關作為環境教育認證場地，同時也開始安排各機關、學校預約環境教育之課程。今年上半年所安排的機關團體如下：</p> <p>(1) 3 月 22 日於 3D 播放室安排一系列脊樑山脈生態旅遊相關課程，並邀請許多友處一起研討。</p> <p>(2) 3 月 15 日文化部衛武營籌備處 30 位同仁</p> <p>(3) 3 月 29 日嘉義法律扶助中心 10 位</p> <p>(4) 4 月 18 日高雄環境教育中心及加昌國小志工 40 位</p> <p>(5) 4 月 21 日嘉義市環保小尖兵師生工 110 位</p> <p>未來持續安排環境教育相關課程、活動供民眾體驗和學習。</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>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 下山遊客暈車於廁所或洗手臺內隨意嘔吐，造成環境髒亂並影響其他遊客使用，需請清潔人員加強巡查，即時清理，以維環境整潔及旅遊服務品質。 2. 遊客容易在空間內抽菸、亂丟菸蒂，造成他人之不適及環境的髒亂，需請賣場人員協助引導遊客至吸菸區抽菸。
2	文峰遊客中心	<p>優點：1. 文峰遊客中心停車方便、服務設施完善，1、2樓均設有舒適寬敞之休憩空間，視野景觀優美，除服務遊客外，並提供地方及社區舉辦各項聚會、會議與活動之場所，有助凝聚地方情感及發展觀光之共識。</p> <p>2. 為活絡文峰遊客中心與地方之間的關係，106年上半年所辦理或配合的活動如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)106年3月1日至3月2日辦理茶生態之旅產業行銷 (2)106年3月18日辦理西北廊道在地特色餐點發表會及假日市集觀光行銷活動 (3)106年6月5日辦理藝文創意彩繪研習活動 (4)106年6月14日辦理茶藝品陶器研習課程 <p>3. 遊客中心服務人員態度禮貌親切，導覽解說詳盡，讓遊客有賓至如歸的感覺，並多次獲遊客來信表示感謝與嘉許。</p> <p>建議改進事項：因本遊客中心啟用時間不長且所在位置不在主要道路縣道166上，所以遊客對於嘉義縣竹崎鄉文峰村相對陌生，未來需繼續加強行銷推廣。</p>
3	圓潭遊客中心	<p>優點：1. 106年4月8日至5月14日(每週五、六、日晚間)辦理螢火蟲季夜間導覽活動及交通疏導，讓遊客了解生態保育的重要性並維護遊客安全。</p> <p>2. 園區生態資源豐富，植栽綠美化成效良好，區內步道及各項服務設施完善，管理維護妥善，並設有賣店，可在此品嚐當地美食和農特產品，適合放鬆身心「慢遊、細賞」，平日及假日</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>均吸引許多遊客長時間停留。</p> <p>3. 圓潭視聽播放室，經常提供於地方社區及公務機關會議使用。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關園區遊客較多時，常有路邊隨意停車之情形，均會請替代役及值勤同仁加強勸阻及疏導，以維護安全。 2. 圓潭遊客中心部分區域無線網路訊號不佳，應再改善。
4	達邦遊客中心	<p>優點：1. 妥善維護周邊景觀及服務設施，包括達邦「瑪雅斯比」傳統祭典場地周邊設施，並提供遊客完整解說及諮詢服務。</p> <p>2. 達邦遊客中心係利用舊建物(原日警官舍)改建而成，既有空間狹小，與其緊鄰規劃興建之「鄒族自然與文化中心」業已完成並開幕啟用，諮詢站、常設展示室、特展室、閱覽室、視聽簡報室等服務設施完善，戶外並設有觀景露台，可俯瞰整個達邦部落之全景，除可有效提升當地旅遊服務品質外，未來也將以此作為鄒族文化與觀光產業發展的基地，促進達邦部落及周邊地區整體性的發展。</p> <p>3. 配合「鄒族自然與文化中心」開幕，除館內規劃完成之導覽解說設施外，並同時舉辦鄒族美少女「吳鈺樾鄒族故事油畫創作個展」及「鄒族手作工藝品特展」，透過油畫及竹雕、皮雕、織品等鄒族手作工藝品之展出外，鄒族傳統揉皮技巧也從今年開始規劃，並開始辦理研習課程和展覽。透過特展和研習讓鄒族的族人更認識自身文化，也能讓一般民眾對鄒族文化有更多的了解。</p> <p>建議改進事項：位於阿里山鄒族原住民地區之「鄒族自然與文化中心」、「里佳資訊站」，相關的建構案</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
		及部落觀光規劃案皆已相繼開始，如何加強行銷推廣與經營管理，發展鄒族文化與觀光產業，將是未來努力的重要方向。