

澎湖國家風景區管理處 111 年度上半年（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 (1,000 分)	考核 年月
		基礎流程 (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	處本部	187.14	281.71	195.08	196.41	99.50	959.84	111.01-06
2	澎湖遊客中心	188.00	282.00	196.50	196.6	99.00	962.10	111.04-06
3	南海遊客中心	186.23	280.28	190.03	192.39	98.50	947.43	111.01-06
4	北海遊客中心	186.16	280.04	191.30	193.80	99.00	950.30	同上
5	小門地質探索館	186.37	280.61	192.91	194.63	99.00	953.52	同上
6	望安綠蠵龜觀光保 育中心	186.61	280.35	192.92	194.51	99.00	953.39	同上

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。

澎湖國家風景區管理處 111 年度上半年（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.	處本部	<p><b>一、優點</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處服務人員具服務熱忱，提升了整體服務品質；諮詢服務能清楚解說、清晰且有效率的回應諮詢內容，協助解決難題，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。</li> <li>2. 第一線服務人員持續提供優化服務，落實執行 6S 環境清潔管理，優化服務水平。</li> <li>3. 轄管景點北寮奎壁山摩西分海，架設即時影像上傳 youtube 直播，供遊客線上觀賞，宣傳景點生態特色，提供更即時的資訊服務。</li> <li>4. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。</li> <li>5. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。</li> <li>6. 為提供民眾友善的檔案開放應用服務，將民眾休息室擴增為「檔案閱覽室」，內部提供個人電腦、事務機、老花眼鏡、申請規範、流程表及申請表單等，提供民眾便利的檔案申請環境。</li> <li>7. 為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。</li> <li>8. 人民申請案件 29 件，儘速處理回覆民眾，依限辦結率達 100%。</li> <li>9. 辦理活動資訊及成果撰提新聞稿傳送媒體行銷 55 件。</li> <li>10. 公開登載網站之服務措施包括交通資訊、活動訊息、旅遊安全資訊、住宿資訊及餐飲特產等訊息，供民眾知悉。</li> <li>11. 社群媒體 facebook「澎湖國家風景區管理處」粉絲專頁分享達 100,262 次，按讚 355,765 次數。</li> <li>12. 「單車跳島-西遊記」於漁翁島遊客中心櫃台服務人員受理民眾申請「觀光導覽自行車」免費借用隨到隨辦服務。</li> <li>13. 促進民眾瞭解施政及服務內容辦理之說明會計有：南海遊艇碼頭船席位暨櫃台出租案說明會、「漁翁島遊客中心及周邊設施出租案」招商說明會、「澎湖黃金海岸旅遊線之(澎湖四季旅遊)、(國內旅遊轉型</li> </ol>

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>趨勢)、(澎湖運動觀光)、(澎湖永續觀光)等主題進行解說及分享」、召開「北寮奎壁山地質公園停車場停車收費規劃」說明會、研商「南海遊艇碼頭船席位暨櫃台出租案」事宜、「澎湖縣馬公市國宅段288-1地號聯外通路暨臨201縣道行道樹會勘」協調會議、2022「金質旅遊行程評選」徵選說明會暨旅遊推介會等。</p> <p>14. 設置首長信箱提供民眾意見表達半年計 29 件，平均處理天數 1.04 天。</p> <p>15. 設有專人處理平面新聞媒體剪報，掃描建立電子檔，倘需即時處理或作回應者，交由各相關課室(站)並依權責辦理。</p> <p>16. 本處服務台(總機)於值勤期間(非假日)，接獲民眾意見陳述，除詳載於值日簿(服務台工作日誌)，對民眾之簡易諮詢則立即回應。</p> <p>17. 為促進觀光產業積極宣導自辦之行銷活動：</p> <p>(1) 110 年年終記者會。</p> <p>(2) 2022 澎湖四季旅遊新春首發-澎湖元宵暨冬季旅遊活動。</p> <p>(3) 「2022 自行車旅遊年」，配合辦理「16 條多元自行車路線」之 2022 多元自行車路線《Go Bike TAIWAN 玩騎認證》活動。</p> <p>(4) 「2022 澎湖迎春四季好時光」網路行銷推廣活動。</p> <p>(5) 辦理「冬季訪古輕旅行」活動。</p> <p>(6) 新春新“趣向”——「澎湖四季旅遊」人文走春搶鮮行。</p> <p>(7) 111 年獨木舟(C 級教練)安全教育訓練活動及浮潛指導員安全教育訓練。</p> <p>(8) 辦理「旅遊服務 從心開始」優質服務接待禮儀課程。</p> <p>(9) 「旅遊安全宣導週」系列活動。</p> <p>(10) 辦理 111 年「相約璀璨菊島~遨遊四季星空」觀星導覽培訓課。</p> <p>(11) 「2022 澎湖石雕旅遊體驗」研習活動(七美)。</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>(12)澎湖自行車漫遊 在地領騎達人帶你體驗世界最美麗的海灣。</p> <p>(13)辦理「澎湖黃金海岸旅遊線行銷」宣傳記者會。</p> <p>(14)111年水上摩托車安全教育訓練。</p> <p>(15)2022年澎湖跳島賞鷗遊程。(線上直播宣傳推廣、踩線團深度解說及東海(1-4梯)等行程)。</p> <p>(16)辦理「澎湖地區遷移性斑蝶專題」講座。</p> <p>(17)澎湖黃金海岸旅遊線「潮澎遊-Wave Penghu」澎湖行銷宣傳記者會。</p> <p>(18)2022澎湖自行車跳島嘉年華活動記者會。</p> <p>(19)2022菊島澎湖跨海馬拉松台北行銷宣傳記者會。</p> <p>18. 為提升觀光產業服務品質與他機關(或產業)合辦之活動</p> <p>(1)辦理「振興國旅好澎遊」活動各梯次抽獎送出眾多好禮，持續邀您使用國旅券赴澎觀光旅遊!。</p> <p>(2)辦理「馬公南海碼頭遊艇停泊事宜」研商會。</p> <p>(3)偕同交通部公路總局高雄區監理所共同辦理「旅遊安全與交通安全聯合宣誓活動」。</p> <p>(4)「澎湖縣政府-觀光發展推動委員會議」。</p> <p>(5)「2022台北國際自行車展-國家風景區自行車主題館」開幕活動。</p> <p>(6) <b>媒體行銷專訪活動</b>：快樂聯播網(風聲電台)電訪「澎湖四季旅遊」、「跟著 YOYO 體驗澎湖-黃金海岸旅遊互動玩樂趣」、「跟著 YOYO 澎湖四季遊好好玩」及「跟著 YOYO 新春來去澎湖乞龜嘞」等活動、快樂聯播網澎湖電台專訪「新春特別企劃節目」、飛碟電台-澎湖台元宵節特別企劃節目專訪、正聲廣播電台專訪「跟著 YOYO “虎” 哩求好運」、吉貝石滬環境教育暨觀星遊程網紅採訪、澎管處 I-center 行動旅服，讓璀璨花火更溫馨、更貼心！及「一騎攻上台灣小百岳-蛇頭山」專訪等各式主題報導。</p> <p>(7) 島嶼國際論壇系列(一)澎湖：永續循環之島(澎澄飯店)。</p> <p>(8) 澎湖灣～觀光美食展(高雄漢神百貨 B3)。</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>(9)「2022 澎湖國際海上花火節」活動期間，推動交通部觀光局「111 年度 I-center 行動旅服推廣」計畫。</p> <p>19. 維護海洋自然生態環境，除協調當地鄉市公所合作辦理向海致敬維護海岸計畫，建立「定期清」、「立即清」及「緊急清」的清理機制；為確保海洋資源的永續發展，自主辦理護海系列(含淨灘)活動：</p> <p>(1)龍門後灣淨灘活動(111 年度向海致敬-本處)(111. 03. 25)。</p> <p>(2)后螺沙灘淨灘活動(111 年度向海致敬-本處)(111. 03. 30)。</p> <p>(3)龍門後灣沙灘淨灘活動(111 年春季淨灘活動-澎湖縣政府)(111. 04. 24)。</p> <p>(4)姑婆嶼淨灘(111. 04. 27)。</p> <p>(5)吉貝石滬環境教育暨觀星遊程第一梯次(111. 05. 06-7)。</p> <p>(6)辦理 111 年度澎湖申請國際品質海岸認證與綠色旅遊目的地參賽輔導計畫-共識培訓工作坊-第一期(111. 05. 18)。</p> <p>(7)花嶼東山淨灘(111. 06. 07)。</p> <p><b>二、缺失改進或建議事項處理</b></p> <p>1. 無。</p>
2.	澎湖遊客中心	<p><b>一、優點</b></p> <p>1.遊客中心場館服務人員態度客氣、熱誠，親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。</p> <p>2.遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行 6S 環境清潔管理，優化服務水平。</p> <p>3.因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。</p> <p>4.哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。</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>5.為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。</p> <p>6.澎湖遊客中心設置穆斯林祈禱室及友善公廁，環境清潔度佳。公廁持續落實平時維護工作，以達環保署綠網列管公廁考核，並達「特優級」。</p> <p>7.新館設計非常好，館內動線明確、設施新穎、展覽有特色，增加許多澎湖在地元素介紹，很適合澎湖旅程第一個起點。</p> <p>8.提供外語(英、日)導覽解說服務。</p> <p><b>二、缺失改進或建議事項處理</b></p> <p>無</p>
3.	南海遊客中心	<p><b>一、優點</b></p> <p>1. 遊客中心場館服務人員態度客氣、熱誠，親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。</p> <p>2. 遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行6S環境清潔管理，優化服務水平。</p> <p>3. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。</p> <p>4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。</p> <p>5. 公廁持續落實平時維護工作，以達環保署綠網列管公廁考核，並達「特優級」；設置並提供穆斯林友善公廁。</p> <p>6. 透過LED顯示器，提供政令宣導訊息，計3件。</p> <p>7. 為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。</p> <p><b>二、缺失改進或建議事項處理</b></p> <p>1. 無。</p>
4.	北海遊客中心	<p><b>一、優點</b></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>1. 遊客中心服務人員態度良好，親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。</p> <p>2. 遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行 6S 環境清潔管理，優化服務水平。</p> <p>3. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。</p> <p>4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。</p> <p>5. 公廁持續落實平時維護工作，以達環保署綠網列管公廁考核，並達「特優級」。</p> <p>6. 為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。</p> <p><b>二、缺失改進或建議事項處理</b></p> <p>1. 無。</p>
5.	小門地質探索館	<p><b>一、優點</b></p> <p>1. 遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行 6S 環境清潔管理，優化服務水平。</p> <p>2. 場館服務人員態度客氣、熱誠，親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。</p> <p>3. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。</p> <p>4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。</p> <p>5. 公廁持續落實平時維護工作，以達環保署綠網列管公廁考核，並達成「特優級」；設置並提供穆斯林友善公廁。</p> <p>6. 為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。</p> <p><b>二、缺失改進或建議事項處理</b></p> <p>1. 無。</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
6.	望安綠蠵龜觀光保育中心	<p><b>一、優點</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遊客中心場館服務人員態度客氣、熱誠，親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。</li> <li>2. 賡續遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行6S環境清潔管理，優化服務水平。</li> <li>3. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。</li> <li>4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。</li> <li>5. 公廁持續落實平時維護工作，以達環保署綠網列管公廁考核，並達「特優級」；設置並提供穆斯林友善公廁。</li> <li>6. 為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。</li> <li>7. 透過LED顯示器，提供政令宣導訊息，計84件。</li> </ol> <p><b>二、缺失改進或建議事項處理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 無</li> </ol>