

澎湖國家風景區管理處 110 年度下半年（7 月至 12 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	184.93	286.74	193	193.65	99	957.32	110.07-12
2	南海遊客中心	184.43	285.24	192	192.15	98	950.82	同上
3	北海遊客中心	183.93	283.51	191	192.65	97	948.09	同上
4	小門地質探索館	184.43	284.71	192	193.15	99	953.29	同上
5	望安綠蠵龜觀光保 育中心	182.83	282.71	191	191.98	96	944.52	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 110 年度下半年（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.	處本部	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處服務人員及工務課長待人親切，具服務熱忱，提升了整體服務品質；尤其服務台人員能清楚解說、清晰且有效率之回應諮詢內容，協助解決難題，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。 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。 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。 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。 5. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。 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。 7. 持續優化自行車友善騎乘環境相關設備-澎湖菊島線-多元路線導引指標牌 161 面、補給站指標牌 40 面、導覽圖 7 面及景點資訊指引設置，建構澎湖優質的自行車旅遊環境。 8. 為便民並提升服務品質，下半年度新增魚躍有餘商標權線上申辦作業服務項目，供民眾網路下載申請使用。 9. 人民申請案件 10 件，儘速處理回覆民眾，依限辦結率達 100%。 10. 辦理活動資訊及成果撰提新聞稿傳送媒體行銷 33 件。 11. 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。

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. 社群媒體 facebook「菊島歡樂遊」粉絲專頁分享達 94,546 次，按讚 361,143 次數。</p> <p>13. 促進民眾瞭解施政及服務內容辦理之說明會計有：「北海遊客中心重建工程」公開招標、「澎南線自行車道休憩點統包工程委託規劃」案及「澎湖秋瘋季」(記者會)活動微解封等。</p> <p>14. 為促進觀光產業積極宣導自辦之行銷活動：</p> <p>(1)「嗨熊·浩克澎湖之最 PK 賽－網路行銷活動」。</p> <p>(2)「阮ㄟ阿爸親像山」父親節網路活動。</p> <p>(3)「101K 線上自行車自我挑戰」活動粉絲團網路有獎徵答活動。</p> <p>(4)首創改變活動型態「跳島 101K 線上自行車自我挑戰賽」開跑(20k 休閒組、50k 體驗組、101k 挑戰組)。</p> <p>(5)「小門地質探索館-陪您宅家過中秋」網路猜謎活動。</p> <p>(6)「2021 澎湖林投牽罟趣活動」。</p> <p>(7)「2021 澎湖自行車跳島嘉年華-單車成年禮活動」等系列活動。</p> <p>(8)擴大行銷推廣「振興國旅好澎遊」活動，廣邀澎湖食、宿、遊、購、行等觀光旅遊業者加入。</p> <p>(9)國際級專業認證賽事活動-「菊島澎湖跨海馬拉松」因應疫情順延至明(111)年 11 月 6 日辦理，針對活動於今(110)年 10 月 1 日至 12 月 15 日推出超早鳥。</p> <p>(10)11 月 1 日配合振興五倍券及國旅券等措施，整合澎湖在地超過百家食、宿、遊、購、行業者，推出「振興國旅好澎遊」優惠活動。</p> <p>(11)辦理 2021 台北國際夏季暨秋季聯合旅展。</p> <p>(12)辦理 2021 台北國際旅展(ITF)。</p> <p>(13)辦理各 5 場次澎湖秋瘋季－漁業體驗打卡趣&「彩繪你的澎湖行-收藏旅行的記憶」FB、IG 打卡活</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>動。</p> <p>15. 為提升觀光產業服務品質與他機關合辦之活動</p> <p>(1)「魅力旅遊據點營造：區域旅遊品牌」計畫書審查會。</p> <p>(2)「白沙鄉港子魚塭堤防破損狀況現勘」。</p> <p>(3)「馬公第三漁港遊樂船浮動碼頭整建工程」交通管制會勘。</p> <p>(4)華視電視台及 TVBS 專訪本處首創「線上自行車自我挑戰活動」。</p> <p>(5)「110 年公告新增台灣觀巴路線評選會議」。</p> <p>(6)「2021 自行車旅遊年-澎湖自行車嘉年華活動」媒體、部落客澎湖旅遊踩線。</p> <p>(7)正聲廣播電台專訪活動：「澎湖夏天美食美景線上遊!」、「澎湖跳島 101K 挑戰一夏~體驗線上自行車!」、「澎湖東北海旅遊趣」主題、「澎湖-我來了!快跟過來!還不一起游起來;大海、沙灘、美食、慢活趣」、「澎湖秋冬微旅行-林投牽罟趣!」、「澎湖秋冬美食假期!」及「振興國旅好澎湖」等主題等報導。</p> <p>(8)本處「菊島歡樂遊-澎湖國家風景區」FaceBook 粉絲專頁與康倪海洋生技-丑丑館辦理【又香又美七夕計畫-我心屬於「倪」】情人節網路活動。</p> <p>(9)辦理 2021 面山面海教育與安全教育機制論壇。</p> <p>(10)辦理 110 年下半年自衛消防演練課程。</p> <p>(11)配合三立都會台「型男大主廚」推出全新一季-【型男出門趣】外景節目拍攝製作。</p> <p>(12)「澎湖國家風景區秋冬旅遊推廣計畫」案之媒體、業者踩線團活動。</p> <p>(13)與中華民國旅行商業同業公會全國聯合會共同辦理「自行車領騎研習訓練專案活動」(11 月 4-22 日共 8 梯次)。</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>16. 維護海洋自然生態環境，確保海洋資源的永續發展，辦理護海系列(含淨灘)活動：</p> <p>(1)「向海致敬-110年度北寮赤嶼海岸淨灘減塑活動」約120人力同心協力合作下，始得重現赤嶼潔淨面貌。活動過程約2小時，合計清理約210公斤海漂物及垃圾等(含一般垃圾120公斤、資源回收類90公斤)。</p> <p>(2)本(110)年度辦理10場次「吉貝石滬環境教育課程-手滬海洋」系列活動(客製化設計課程，分為成人場、親子場及兒童場次)。</p> <p>(3)戮力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。</p> <p>17. 設置首長信箱提供民眾意見表達半年計18件，平均處理天數0.65天。</p> <p>18. 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>19. 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>20. 實施減免租金措施，扶植業者共渡疫情：感受到業者面對今(110)年因疫情的擴散，嚴重影響觀光相關產業的問題，故持續會議研商並在110年8月10日作成決議：減免促參案(權利金)、出租案(租金)於第三級警戒期間(5-7月)影響營運租金，減免租金出租(促參)案計35件，相關業者計85家，110年度應收租金金額為新臺幣：693萬2,862元整，通案減免3個月之租金計為新臺幣：178萬9,606元整。</p> <p>21. 逐步實現2030台灣觀光政策白皮書-推展智慧體驗策略，調整業務推動項目以及活動形態的轉型，廣續朝發展智慧觀光、建置景點雲端導覽服務、推廣體驗觀光等方向，落實永續觀光經營理念推動：「停車場車牌辨識收費系統」、「風景區人流計數暨即時影像管理系統」、「觀光宣傳影音行銷推廣」及「數位影音語音智慧導覽建置」等計畫案。</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
		<p>二、缺失改進或建議事項處理</p> <p>1. 無。</p>
2.	南海遊客中心	<p>一、優點</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. 透過LED顯示器，提供政令宣導訊息，計14件。</p> <p>3. 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>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>二、缺失改進或建議事項處理</p> <p>1. 無。</p>
3	北海遊客中心	<p>一、優點</p> <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. 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>二、缺失改進或建議事項處理</p> <p>1. 遊客反映，疫情影響期間應避免接觸和問卷調查。設計並執行遊客滿意度問卷調查，主要為深入瞭解政府機關政策的推動、轄管據點提供的軟硬體設施及服務傳遞的良窳與否，故藉由遊客(或民眾)即時提供回饋的觀感及需求滿意等程度量表數據，據以調整、改善或持續精進作為；為降低疫情期間接觸影響，</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>已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。</p> <p>2. 遊客反映北海遊客中心室內悶熱缺失。北海遊客中心因空調設備過於老舊，零件無處取得，經洽 4 家空調業者，研議並確認維修結果後立即籌措新空調系統預算，預計於本(110)年 10 月初完成空調設備採購。</p>
4	小門地質探索館	<p>一、優點</p> <p>1. 順應潮流趨勢，逐步實現 2030 台灣觀光政策白皮書-推展智慧體驗策略，調整業務推動項目以及活動形態的轉型，賡續朝發展智慧觀光、建置景點雲端導覽服務、推廣體驗觀光等方向落實永續觀光經營理念推動「人流管理自動化售票系統設置」及「售票電子發票及票證平台」計畫案。</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. 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>4. 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」。</p> <p>二、缺失改進或建議事項處理</p> <p>1. 遊客反映填寫問卷調查後贈送小禮物，及防疫時期為何要填寫問卷調查。為鼓勵遊客填寫問卷調查，請秘書室盤點物品，提供各施測中心服務人員申領，並視現況及卷母數等作為發放鼓勵填寫；為降低疫情期間接觸影響，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。</p>
5	望安綠蠟龜觀光保育中心	<p>一、優點</p> <p>1. 遊客反映望安綠蠟龜觀光保育中心之文宣產品符合望安及海洋環保設計；館內服務人員提供熱忱且專業的解說服務，環境清潔也給予滿(100)分的肯定。</p> <p>2. 場館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. 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</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>明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。</p> <p>4. 廣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。</p> <p>5. 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>6. 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>二、缺失改進或建議事項處理</p> <p>1. 無</p>