

澎湖國家風景區管理處110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)		
	處本部	188.4	282.36	194.3	196.31	98	959.37	110.01-06
	南海遊客中心	187.21	283.52	192.78	195.59	97	956.10	110.03
	北海遊客中心	186.63	278.89	196	196.7	99	957.22	110.06
	小門地質探索館	187.45	279.75	194.65	195.17	99	956.02	110.06
	望安綠蠵龜觀光保育中心	188.52	280.63	195.15	196.51	98.5	959.31	110.06

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>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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，天冷給上熱飲暖心暖胃，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. 持續導入廠商駐觀光產業推廣中心營運，結合民間力量軟實力優勢，提昇為民服務整體效能。 7. 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。 8. 推廣自行車慢遊，於西嶼地區辦理自行車二地借用歸還服務並設置維修樁提供簡易維修需求，提供自行車愛好者無慮的旅程。 9. 申辦作業服務項目新增了嗨熊圖像商標權申請表單供民眾網路下載申請使用。 10. 人民申請案件12件，儘速處理回覆民眾，依限辦結率達100%。 11. 辦理活動資訊及成果撰提新聞稿傳送媒體行銷16件。 12. 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。 13. 社群媒體 facebook「菊島歡樂遊」粉絲專頁分享達48,312次，按讚161,231次數。

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>14. 「109年度年終記者會」，宣導施政成果及未來辦理之活動。</p> <p>15. 辦理「牛年小提燈快閃活動」，揭開牛年序曲。</p> <p>16. 辦理「星空導覽~菊島星空下的故事書」解說教育訓練課程，強化解說能力。</p> <p>17. 辦理「太平洋自行車跳島示範遊程」及「太平洋自行車董座及中小企業自行車踩線」，提供遊客蒞臨澎湖除原先有的規劃路線，更多了新的選擇。</p> <p>18. 辦理「110年度浮潛指導人員訓練」及「110年度水上摩托車安全教育訓練」，以維水上活動的安全性，提供旅遊安全的環境。</p> <p>19. 設置首長信箱提供民眾意見表達半年計39件，平均處理天數0.7天。</p> <p>20. 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>21. 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>22. 辦理110年「自行車領騎教育訓練2.0」培訓及授證，培育領騎人員，帶領遊客體驗澎湖的美。</p> <p>23. 辦理「110年志工隊「西嶼東臺軍事史蹟園區」解說教育訓練」。</p> <p>24. 辦理「2021澎湖自行車跳島嘉年華活動記者會」，並舉行媒體踩線及示範遊程。</p> <p>25. 辦理「菊島歡樂遊-澎湖國家風景區」FaceBook 粉絲專頁辦理「海洋守護者的試煉」活動。</p> <p>26. 辦理110年度 SUP 安全教育訓練及110年度第二梯次浮潛指導人員訓練。</p> <p>27. 在台港澳旅遊專欄作家項明生先生至澎專題採訪報導。</p> <p>28. 飛碟聯播網澎湖社區電台專訪「2021自行車旅遊年」。</p> <p>29. 正聲廣播主持人堯堯以「跟著 yoyo Bike 拜訪澎湖單車路線陪你漫遊澎湖之美!」。</p> <p>30. 辦理「愛隘門文創筆筒擺飾」文創商品授權申請審查。</p> <p>二、缺失改進或建議事項處理</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
		1. 建議可於民眾休息室增設留言表單，了解民眾對本處所提供的友善環境及服務的評價及意見。
2.	南海遊客中心	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 透過 LED 顯示器，提供政令宣導訊息，計16件。 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。 4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。 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，並以達「優級」。 <p>二、缺失改進或建議事項處理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議除御貨需臨時停車外，對於隨意停車之車輛再請值勤人員多加勸導。
3	北海遊客中心	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心服務人員態度客氣、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。 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。 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>二、缺失改進或建議事項處理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客反映，能否販售暈船藥，方便搭船至離島前服用。因藥品販售需有藥劑師駐點才能販售，將協請遊艇業者於遊客訂位時提前告知若有服用暈船藥需求應自行提前購買，現場不得販售，以免觸法。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
4	小門地質探索館	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「小門地質探索館啟用揭幕」宣傳以地質景觀結合侏儸紀世代演譯更新展示內容，開幕3個月已吸引約7萬人次參觀。 2. 辦理「小門地質探索館」志工導覽解說教育訓練，優化服務場所的軟體實力。 3. 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。 4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。 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「優級」。 <p>二、缺失改進或建議事項處理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由於場館新設互動式展覽，建議增設標語提醒遊客注意館內作品。
5	望安綠蠵龜觀光保育中心	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 望安綠蠵龜觀光保育中心特別規劃白子綠蠵龜特展，讓環境教育更具意義，也讓遊客對澎湖海洋環境保育能有更深一層的認識。澎湖望安綠蠵龜產卵棲息保護區，20餘年來，每年都有綠蠵龜上岸產卵，孵化小海龜；去年孵化出的小海龜中，首次發現有白化的小海龜。 2. 望安綠蠵龜觀光保育中心4月諮詢服務257人次，影片欣賞89人次，共計4場，遊客人數計2532人次。 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明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。 4. 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。 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. 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，並以達「優級」。 <p>二、缺失改進或建議事項處理</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
		1. 望安綠蠵龜觀光保育中心遊客意見，紀念品希求多樣化且價格能更優惠，已轉達維運廠商評量可行性。