

澎湖國家風景區管理處服務行動不便遊客暨接待作業標準

本處 99 年 11 月 30 日第 0990300432 號簽訂定

一、遊客中心及展館服務作業標準：

- (一) 遊客中心及展館設置服務台者，服務人員遇有行動不便遊客（含肢體障礙、視覺障礙者）應趨前問好，主動協助。
- (二) 服務人員應主動提供之服務項目：
 1. 場館週邊環境動線及無障礙設施使用之引導。
 2. 提供導覽摺頁及旅遊諮詢服務。
 3. 展館導覽解說。
 4. 視需求提供緊急救援及其他之協助服務，如代打電話、叫車、聯繫家人、提供茶水、輪椅輔具等。
- (三) 服務人員態度應誠懇、善意且有同理心，讓受服務者感到親切。
- (四) 如有無法提供服務之情事，服務人員應委婉表達及說明，並告知及聯繫可提供服務之機關（團體）。

二、戶外各旅遊據點服務作業標準：

- (一) 於各據點服務之工作人員，遇有行動不便遊客（含肢體障礙、視覺障礙者）應主動協助，並了解其需求。
- (二) 工作人員應主動提供之服務項目：
 1. 據點內旅遊動線及無障礙設施之引導。
 2. 視需求提供緊急救援及其他之協助服務，如代打電話、叫車、聯繫家人等。
- (三) 工作人員服務態度應具誠懇、善意且有同理心，讓受服務者感到親切。
- (四) 如有無法提供服務之情事，服務人員應委婉表達及說明，並告知及聯繫可提供服務之機關（團體）。

三、本作業標準經奉核後實施，如有未盡事宜，得隨時修正之。