

附表 2 (交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處)(111 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	都歷遊客中心 (遊憩課)	165	235	155	150	80	785	111.1
								111.2
2	綠島遊客中心 (綠島站)	172.5	254	175	175	85	861.5	111.7

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)

附表 3 (交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處)(111 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	優點及建議改進事項摘要
1	都歷遊客中心	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心及周臨整體環境, 公廁整潔美觀無異味。 2. 機械設備(如投影燈)能定期保養。 3. 2 人值勤應可發揮相互合作優勢。 4. 各項展覽可以互相搭配, 展館呈現海洋、生態、藝術、環保等氛圍。 5. 設施完善, 自導性機台可提供遊客資訊, 地下一樓互動性設施功能正常。 6. 工廁整潔、祈禱式等設施亦完備。 7. 大地藝術節及月光海音樂會等活動提供本地的知名度, 相關藝術讓園區增色不少。 <p>建議改進:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 樓戶外兒童遊戲區公廁, 雖有 2 間公廁, 然都是多功能公廁, 同時間只能供 2 人(不分男女)使用, 宜作調整。 2. 服務台雖有 2 人執勤, 惟新進同仁態度不積極, 合群向心力低, 宜有相關業務優化訓練。 3. 111 年農曆春節將至, 應注意人員處理態度與能量。 4. 指覽若無專人導覽解說, 一般遊客不易了解其意義, 建議各項展覽可增加 QR-CODE 解說。 5. 服務台內雜亂, 建議可利用收納櫃。 6. 服務台人員解說及接待能力待加強。

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
2	綠島遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與綠島觀光圈業者合作，提供產品展售服務及在地業者旅遊摺頁。 2. 主動與臺東縣環保局合作辦理環保杯租借計畫。 3. 服務台人員親切及專業，且會主動推廣觀光圈相關創新遊程。 4. 展板與影音結合最新生態、環保等議題，內容新穎。 5. 遊客中心有自導旅遊機，便利遊客查詢；現場提供遊客查詢資料電腦有 3 台。 6. 遊客中心環境乾淨、舒適。 7. 遊客抱怨處理速度中常。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展示室部分展區與綠島全島導覽圖燈光不足，建議加強。 2. 服務台備有 2 台遊客用電腦，惟一台未插電使用，如評估現況已無需求，建議移除。 3. 部分展示影像播放不順暢或有出現格式不支援等狀況，應請廠商檢視修復。 4. 目前無開發跨平台設備服務。 5. 沒有提供遊客問卷。