

附表 2 (交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處)(110 年度)(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	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	綠島遊客中心	170	251	170	169	85	845	110. 7
								110. 8
2	三仙台	171. 5	254. 5	169. 5	168. 5	84. 5	848. 5	110. 11
								110. 12
3	八仙洞	169	253. 5	169	169. 5	84. 5	845. 5	110. 11
								110. 12
4	小野柳	168	254	168. 5	168. 5	84. 5	843. 5	110. 11
								110. 12

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

附表 3 (交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處)(110 年度)(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	優點及建議改進事項摘要
1	綠島遊客中心	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務台人員對地區熟悉度高，旅遊資訊服務相對熟稔，能夠提供遊客完整解說資訊。 2. 服務設施周遭環境清潔良好 <p>建議改進:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因遊客中心為離島較為老舊，在硬體及軟體升級方面應再強化。
2	三仙台遊客中心	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務台人員自行整理旅遊資料文件夾，非常用心。 2. 原舊遊客中心由地方協會進駐後，三仙台旅遊服務功能更為完善，八拱橋、賣店中庭等相關設施亦列入改善工程中，將提昇本區服務品質。 3. 管理站辦理夜探三仙台遊程，豐富本區的遊客服務功能。 4. 服務台人員服裝整齊、態度良好、桌面及周邊環境乾淨。 5. 服務台人員製作代班工作日報表、引導外國遊客簡易地圖，提昇服務品質。 <p>建議改進:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 部分設施如舊遊客中心公廁鏡子破損，鐵件、油漆等可列入改善。 2. 一進去原舊遊客中心展演空間，即聞到食物臭酸味道，建議應加強公共衛生，尤其廚餘處理。 3. 遊客中心小，原摺頁架不足，分散放於周邊，遊客不易取得所要摺頁。 4. 大門外門面資訊較雜。

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
3	八仙洞遊客中心	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 步道系統已完成，多功能不道改為 RC 步道，較木質設施容易維護；近台十一 線電桿均地下化，視野開闊整齊美觀。未來配合賣店和遊客中心及展示區的工程改善，八仙洞改變可期。 2. 服務台人員服裝整齊、態度良好、清楚周邊旅遊資訊(雙濱生活趣)。 3. 服務台人員主動搜集周邊交通旅遊資訊，提供遊客完整資訊。 <p>建議改進:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 哺乳室為基本服務設施，不宜作為其他用途使用。 2. 遊客中心整體設施較老舊，設計不便於服務。
4	小野柳遊客中心	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通用工程已完成，環境開闊，未來配合第二期遊客中心內部改善工程及露營區改善工程，小野柳大幅改變可期。 2. 服務人員親切友善。 3. 夜訪小野柳及富岡地質的相關遊程日漸成熟，環境教育成為景區特色。 4. 服務人員態度友善。 <p>建議改進:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關工期可加快期程，經詢問現場人員，入場智慧辨識設施在使用上感應度不佳，建議改善。 2. 遊客中心內部光線暗，建築外觀有特色，但遊客中心形象不明顯，改建時可針對此調整。 3. 多項設施損壞，包括地質書、顯微鏡、影片投影。