

附表 2 (交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處)(110 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	179.5	266	171.5	175.5	88	880.5	110.01 110.03
2	花蓮遊客中心	165	252.5	166	165.5	83.5	832.5	110.07
3	秀姑巒溪遊客中 心	162.5	250	166.5	164.5	83	826.5	110.07
4	奚卜蘭遊客中心	161	249.5	164	162	83	819.5	110.07

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)(110 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><b>優點:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 入口處有顯明告示牌，告知遊客中心開放時間及服務項目。</li> <li>2. 服務台人員態度親和、主動積極、擅變通，並十分瞭解遊客服務流程，及能判斷遊客需求，即時提供服務。</li> <li>3. 充分蒐集及更新旅遊資訊並集結成卷，能隨時快速提供旅遊諮詢服務，並能針對個別族群遊客提供客製化遊程規劃建議及各項旅遊需求如住宿點等需求建議。</li> <li>4. 服務台前配置一部大螢幕電子看板，方便遊客使用本處網路服務。</li> <li>5. 每日確實填寫「遊客申請服務登記表」(工作日誌)，記錄每日遊客量、所提供服務等事項，並完成登錄管理平台。</li> <li>6. 遊客中心場地規劃舒適方便服務遊客。</li> <li>7. 服務台同仁親切有禮且熱心服務。</li> <li>8. 遊憩課承辦藍課員準備資料充分且各項為民服務資訊提供完整便利審查。</li> </ol> <p><b>建議改進:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務台桌面上所陳列服務項目牌示，其中有部分項目已不提供，請做刪除更正。</li> <li>2. 為免有礙觀瞻，服務台桌面不應放置個人飲品、點心，並應保持桌面及周邊區域整齊。</li> <li>3. 為免讓遊客因不見服務人員，致觀感不佳，服務人員如較長時間不在服務台周邊，請放置暫時離開告示牌。</li> <li>4. 本(110)年雖受限於經費，企劃課未再辦理問卷調查結果委外分析案，但各遊客中心仍應持續辦理問卷調查工作，以廣泛蒐集遊客意見、了解遊客滿意度，據以辦理各項改進措施。</li> </ol>

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	花蓮遊客中心	<p><b>優點:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 櫃台人員積極主動洽詢遊客需求，並能確實提供各項服務、對詢問內容不熟悉時，會洽熟悉業務同仁協助。</li> <li>2. 各應備服務設施齊全維持正常使用。</li> <li>3. 展示室與建物更新後，旅遊諮詢與服務功能更加齊備，亦更具旅遊休閒吸引力。整體環境(含公廁)清潔及美觀，並能確實提供各項服務。</li> <li>4. 展示內容更新採互動模式達趣味性。</li> <li>5. 服務環境整潔採光通風良好。</li> <li>6. 疫情期間宣導相關注意事項。</li> </ol> <p><b>建議改進:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 互動模式使用設備應定期保養維護。</li> </ol>
3	秀姑巒遊客中心	<p><b>優點:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因應防疫措施，創新架設戶外大型螢幕進行遊客水域遊憩活動安全宣導。</li> <li>2. 服務人員態度親切，旅遊資訊解說清楚。</li> <li>3. 公廁環境清潔良好。</li> <li>4. 泛舟活動檢查表單齊全。</li> <li>5. 疫情期間宣導相關注意事項。</li> </ol> <p><b>建議改進:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公廁洗手盆於枱面設置位置過遠，不便於使用(尤其對兒童)。</li> <li>2. 建物時有漏水情形應儘早維護改善。</li> </ol>

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	奚卜蘭遊客中心	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 空間營造有特色，且設置有在地特色工藝展售平台。</li> <li>2. 服務人員態度親切，有耐心地答覆遊客旅遊資訊。</li> <li>3. 不定期辦理活動，創造討論話題。</li> <li>4. 公廁清潔提供遊客服務使用。</li> <li>5. 疫情期間宣導相關注意事項。</li> </ol> <p>建議改進:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅遊資訊提供不夠完整，服務台人員應固定並加強教育訓練。</li> <li>2. 周圍環境設施應加強檢視適時予以維修。</li> </ol>