

附表 2 交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處 109 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	奚卜蘭遊客中心	163	248.5	168.5	166	83.5	829.5	109.09
2	秀姑巒溪遊客中心	168	251.5	171	170.5	83.5	844.5	109.09
3	綠島遊客中心	170.5	255.5	168.5	168	84.5	847	109.12

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 109 年度 7 月至 12 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	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. 不定期辦理市集，創造討論話題。</li> <li>4. 商品具地方特色並標示價格。</li> <li>5. 服務人員態度良好，對於旅遊資訊清楚。</li> <li>6. 公廁環境清潔良好。</li> </ol> <p>建議事項:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅遊資訊提供不完整，服務台人員應加強教育訓練。</li> <li>2. 遊客問卷滿意度調查資料份數常有不足。</li> <li>3. 遊客中心大門入口及戶外空間雜物應清除乾淨，維護環境清潔。</li> <li>4. 旅遊遊程客製化資訊及滿意度調查資料應補充。</li> <li>5. 遊客中心服務人員應配合參加相關教育訓練。</li> <li>6. 遊客中心識別牌示建議改善，建物鋼架部分生鏽建議油漆保養。</li> </ol>
2	秀姑巒溪遊客中心	<p>優點:</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. 泛舟核備資料齊全。</li> <li>5. 服務項目公佈於明顯處，急救物品未有過期情形。</li> <li>6. 服務人員態度溫和，對於旅遊資訊清楚。</li> <li>7. 公廁環境清潔良好。</li> <li>8. 執行遊客滿意度調查及備有客製化遊程供遊客參考運用。</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
		<p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處最新全區導覽摺頁未上架。</li> <li>2. 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>3. 因遊客以參加泛舟水域活動為主，急救物品可考量購置具防水材質相關物品。</li> <li>4. 泛舟業者指示牌示已退色建議更換。</li> </ol>
3	綠島遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務台人員非常資深，服務態度親切、主動積極，並十分瞭解遊客服務流程，旅遊資訊解說詳盡且專業，能即時判斷遊客需求，提供適切服務。</li> <li>2. 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。另集卷之資訊，是代班人員最有用的代班工具。</li> <li>3. 確實落實辦理工作日誌紀錄，每日遊客量、提供服務項目等記錄。</li> <li>4. 明確陳列標示所提供服務項目。</li> <li>5. 整體環境清潔良好，導覽摺頁標示清晰、易拿取。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務台所陳列物件眾多，顯得有些雜亂，建議做歸納分類配置。</li> <li>2. 書面之每日工作日誌記錄者應確實簽名，如由代班人員代班應由其簽名。</li> <li>3. 無論是文宣管理平台或書面工作日誌報表應定期陳核主管，另有關遊客陳情案件應列管追蹤辦理情形。</li> <li>4. 遊客問卷調查雖有規定每月調查份數，但如遇淡季如法達到要求份數，應據實回報。</li> <li>5. AED 標示牌請改置於儀器實際擺放位置。</li> </ol>