

附表 2 (交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處)(109 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 | 161 | 241 | 160 | 161 | 83 | 806 | 109.03 |
| 2 | 小野柳遊客中心 | 159.5 | 241 | 160 | 160.5 | 80.5 | 801.5 | 109.06 |
| 3 | 三仙台遊客中心 | 162 | 242 | 160.5 | 161.5 | 82 | 808 | 109.06 |
| 4 | 八仙洞遊客中心 | 162 | 240 | 162 | 160 | 81 | 805 | 109.06 |

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)(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. 遊客中心有座椅、VR 影片播放、影片佈展、大螢幕影片播放室、遊客用電腦、I-Taiwan 上網、飲水機設施，各類環境導覽及文宣摺頁展示架、紀念品展售等，均能提供且齊全，為一舒適的服務空間。 2. 整體環境(含公廁)清潔及美觀，並能確實提供各項服務。 3. 服務臺就詢問遊程、交通住宿及綠島景點等資訊、均能知曉瞭解並說明。 4. 有遊客臨櫃諮詢人數統計資料，含外國人。 5. 遊客中心內外周邊及倉庫，均整理完善清潔。 6. 服務人力雖少，但均能依工作性質，在能力可及內機動性發揮所長。 <p>建議改進:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 海洋區有 3 處投影燈飾閃爍中，是原本設計法或損壞應請查明。 2. 影片播映室門外牆雖有貼 40 個人，才播放之告示牌，但前提如何未見有說明(如播放時間，多團組成人數之分流，坐位分配表(最好 40 個人的位置先規劃好，並貼出來)，進入前洗手酒精，閱後椅肘之擦拭處置，等；或者考慮疫情因素乾脆就關閉不播放)。 3. 於樓下之各項設備均有告示牌告知遊客，「疫情因素不供使用(僅供觀賞)」。但建議其中「飛輪」一項，建議應購買或訂製踏板鎖予互扣以固定之。 |

| 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 | 小野柳遊客中心 | <p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心展示本區特色地質及電子書中英文版本供遊客使用。 2. 服務台代班員針對遊客詢問遊程、交通、景點等資訊均能快速回達。 3. 遊客中心有座椅、電腦、I-Taiwan、飲水機、哺集乳室(位2樓)等設施，各類文宣摺頁展示、紀念品展售等，為一齊全、舒適的服務空間。 4. 能針對本區特色地質規劃內容及闡述臺東地區之地質遊程。 5. 整體環境(含公廁)清潔及美觀，並能確實提供遊客各項服務及初步解說。 6. 服務臺就詢問遊程、交通及附近景點等資訊均能瞭解說明。 <p>建議改進:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心入口處部份標示已有破損, 建議移除或重製。 2. 服務項目牌因小項目變動而採用浮貼方式, 建議整個更換; 另播放時間表與 I-Taiwan 網路使用標示可再優化些, 櫥櫃內資料應妥為整理; 至於哺集乳室設施使設於樓上, 未向遊客清楚交代。 |
| 3 | 三仙台遊客中心 | <p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心內部動線良好，室內外環境清潔，哺集乳室物品齊全。 2. 服務台服務人員素質優，語文能力佳，針對外國遊客能適時提供外語服務。 <p>建議改進:</p> <p>多間公廁衛生紙未及時補充，若因遊客量多，建議服務員應定時巡視，以保持公廁品質。</p> |
| 4 | 八仙洞遊客中心 | <p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務臺人員親切有禮，相關景點、遊程、交通之旅遊資訊均能詳細說明。 2. 周圍環境乾淨，標誌清楚。 <p>建議改進:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 廁所衛生紙可定期補充，以方便遊客使用。 2. 廁所警鈴處理應多加強。 3 具多功能性之集哺乳室設施尚待建立。 |