

附表 2 (交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處)(108 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	小野柳遊客中心	167.5	248.5	163.5	162	84.5	826	108.03.
2	三仙台遊客中心	166.5	251	166.5	167	85.5	836.5	108.03.
3	八仙洞遊客中心	163	242	164	165	80.5	814.5	108.03.
4	綠島遊客中心	160	241	160	161	83	805	108.06.

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)(108 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	小野柳遊客中心	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心有座椅、電腦、I-Taiwan、飲水機、哺集乳室等設施，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。 2. 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。 3 整體環境(含公廁)清潔及美觀，並能確實提供各項服務。 4. 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. 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；至於哺集乳室設施使設於樓上，使用標示情形未清楚。
2	三仙台遊客中心	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心空間雖小，但有座椅、電腦、I-Taiwan、飲水機、哺集乳室等設施，各類文宣摺頁展示、紀念品展售等，均能提供，屬小而齊全、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. 外國客人不少(歐美及香港)服務中心外觀及資料, 建議能有增加及提高外國遊客停留之誘因。

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. 遊客中心空間雖小，但座椅、電腦、I-Taiwan 上網系統、飲水機、各類文宣摺頁展示、紀念品展售等均能提供，屬小而齊全、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. 服務臺人員親切有禮，就詢問遊程、交通及附近景點等之串聯旅遊資訊均能瞭解及說明。 <p>建議改進:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公室具多功能性之集哺乳室設施尚待建立。
4	綠島遊客中心	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心有休息室、座椅、電視機影片播放、大螢幕影片播放、遊客用電腦、I-Taiwan 上網、飲水機、哺集乳室等設施，各類綠島環境導覽及文宣摺頁展示、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. 服務人員能與人權博物館綠島園區服務中心(三個館舍服務台)互通勾稽相關資訊。 6. 遊客中心內外周邊及倉庫，均整理完善清潔。 <p>建議改進:無。</p>