

**附表 2 交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處**  
**107 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	秀姑巒溪遊客中心	169	247	169.5	169	82	836.5	107.9
2	花蓮遊客中心	170.5	248.5	170.5	172.5	80	842	107.9
3	奚卜蘭遊客中心	171.5	245.5	170	169.5	82.5	839	107.9
4	小野柳遊客中心	160.5	240	160.5	160	80.5	801.5	107.12.
5	三仙台遊客中心	161	240	160.5	160	80.5	802	107.12.
6	八仙洞遊客中心	161	240	160.5	160	80.5	802	107.12.

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

#### 107 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	秀姑巒溪遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務功能完整，服務人員親切友善，有提供腳踏車借用服務並辦理問卷。</li> <li>2. 摺頁架整齊、有系統，周邊環境整潔。</li> <li>3. 泛舟管理 SOP 清楚，已修改泛舟報備表單、精進管理。</li> <li>4. 整體環境(含公廁)清潔及美觀，並能確實提供各項服務。</li> </ol> <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話語音單位名稱為秀姑巒溪”泛舟”中心，請更正。</li> <li>2. 可更改遊客申請服務登記表，充電還要登記較不合理。</li> <li>3. 各應備齊之書件(人數及水位等，以電腦檔)整理陳列不完整。</li> <li>4. 露營區停工中，對該期間與停車場間，應注意之安全事宜較不關心。</li> </ol>
2	花蓮遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務功能完整，有辦理問卷，並能確實提供各項服務。</li> <li>2. 各應備服務設施齊全維持正常使用(如服務鈴、飲水機等)。</li> <li>3. 文宣摺頁等旅遊資訊均能提供足夠且適當之量及訊息。</li> <li>4. 有提供 I-Taiwan 及 hinet 二項上網服務功能。</li> </ol> <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展示室內牆面張貼內容較亂。</li> <li>2. 摺頁架因於戶外，摺頁易受潮捲起，應想辦法克服。</li> <li>3. 停車場小車佔大位子、積水(沿線多處景點亦同)、及進(上)辦公室階梯因地震傾斜易積水，公廁週圍積水雜物多、過暗及部份設施損壞及用具未放在工具間，涼亭煙蒂多與站辦公室前蘆荻(芙蓉草)枯死及停車場臨崖側砍草後未妥善處理等缺失，少部份宜請以開口合約辦理修復事宜，較大者宜請工務課評估改善；致於外包清潔工作應督促廠商改善。</li> </ol>
3	奚卜蘭遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 戶外牆面新漆，室內空間具設計感，環境友善、優美、乾淨。</li> <li>2. 結合賣店提供飲品及紀念品，並結合 OTOP 臺灣地方特色產品通路。</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>3. 服務人員態度良好，對當地周邊餐飲、住宿、交通等配合遊程資訊亦能掌握及說明。</p> <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 戶外遊客中心 AI 識別牌示有污損，可更新。</li> <li>2. 樓梯間有雜物，應注意定時清理、花園區除草後，乾草未清除、入口二根立柱，於片帆不見後有些突兀奇怪、遊客中心牌子，缺漏英文字母。</li> </ol>
4	小野柳遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 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. 服務臺就詢問遊程、交通及附近景點等資訊均能瞭解說明。</li> </ol> <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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，櫥櫃內資料應妥為整理；至於哺集乳室設施使設於樓上，使用情形未清楚。</li> <li>2. 地質館前之電線、指示牌退色…等及地下室圍柵應檢修。</li> </ol>
5	三仙台遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 整體環境(含公廁)清潔及美觀，並能確實提供各項服務。</li> <li>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。</li> </ol> <p>遊客中心前之海報圖版不宜呈現空白(含室內掛版)。</p> <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 往北出口接舊臺 11 線虎牙損壞宜整修。</li> <li>2. 大停車場公廁前之洗腳池注宜稍美化、公廁內洗手乳宜加設承接盤，以免污染牆壁。</li> <li>3. 往島方向之 3 個活動佈燈電力箱顏色突兀，可研議是否塗成深咖啡色。</li> <li>4. 八拱橋於過島前及過島後，於橋墩之反向隱蔽處，均有一些廢棄漁網(島上南方之草海桐灌叢旁亦不少)，宜請外包清潔人員加強處理，或列入下次淨灘重點。</li> </ol>
6	八仙洞遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</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>售等均能提供，屬小而齊全、舒適的服務空間。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 整體環境(含公廁)清潔及美觀，並能確實提供各項服務。</li> <li>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。</li> </ol> <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具多功能性之集哺乳室設施尚待建立。</li> <li>2. 大、小停車場公廁影測式探照燈，若不更新應予拆除。</li> <li>3. 大停車場之無障礙公廁少數磁磚破損宜檢修。</li> <li>4. 一、二樓間嚴重鏽蝕之防墜鐵版列入工務課案辦理。</li> <li>5. 北方戶外公廁旁水溝陰井損壞；另燈具不正常或不亮，宜併整修。</li> <li>6. 八仙洞木棧道平台破口未予補強，恐有安全之虞。</li> </ol>