

附表 2 交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

107 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	八仙洞遊客中心	164	282.5	200	192.5	100	939	107.6
2	三仙台遊客中心	173.5	286	200	190	100	949.5	107.6
3	小野柳遊客中心	171.5	287.5	200	190	100	949	107.6

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 1 月至 6 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	八仙洞遊客中心	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客諮詢問題，服務人員可馬上回答，態度親切。 2. 依觀光局標準設置 I-CENTER，提供服務台、電腦、摺頁架、公佈欄、及配置服務人員。 3. 針對遊客需求，提供 I-小幫手遊程規劃服務。 4. 本月分平、假日針對遊客滿意度進行抽樣。 5. 服務人員對於行政業務 Q&A 可再研讀熟悉。 6. 供遊客上網查詢相關旅遊資料電腦，建議張貼此台電腦之使用目的及步驟，另建議使用雙螢幕並由服務人員操作後，透過另一台螢幕供遊客觀看查詢結果。 7. 手機充電位置不宜設置辦公室內，應另尋辦公室外適合的點設置，或設置手機充電可上鎖機櫃並設定充電時間，時間一到即自動斷電。 8. 建議折頁均有 QR-code 供遊客下載可減少折頁印制量且達到減紙化目標。 9. 建議遊客中心外面張貼大型轄區各景點圖，供服務人員現場解說或遊客旅遊參考。 10. 遊客抱怨處理單，應加簽核欄送站主任批示後並告知服務人員處理情形，以強化現場服務人員應變能力。
2	三仙台遊客中心	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客諮詢問題，服務人員可馬上回答，態度親切。 2. 依觀光局標準設置 I-CENTER，提供服務台、電腦、摺頁架、公佈欄、及配置服務人員。 3. 針對遊客需求，提供 I-小幫手遊程規劃服務 4. 本月分平、假日針對遊客滿意度進行抽樣 5. 服務人員對於行政業務及遊客服務項目 Q&A 均熟悉 6. 5/1~10/31 舉辦三仙台淨灘活動，並贈送三仙台祈福卡，接受遊客自發性申請 7. 供遊客上網查詢相關旅遊資料電腦，建議張貼此台電腦之使用目的及步驟，另建議使用雙螢幕並由服務人員操作後，透過另一台螢幕供遊客觀看查詢結果。 8. 建議折頁均有 QR-code 供遊客下載可減少折頁印制量且達到減紙化目標。 9. 建議遊客中心外面張貼大型轄區各景點圖，供服務人員現場解說或遊客旅遊參考。 10. 進入遊客中心右側窗戶屬西曬位置且為遊客手機充電位置，建議加裝隔熱貼。 11. 哺乳室天花板脫落狀況應及時處理，以維使用者安全。

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		12. 飲水機上提供杯子應區分已用過或未用。 13. 遊客抱怨處理單，應加簽核欄送站主任批示後並告知服務人員處理情形，以強化現場服務人員應變能力。
3	小野柳遊客中心	1. 遊客諮詢問題，服務人員可馬上回答，態度親切。 2. 依觀光局標準設置 I-CENTER，提供服務台、電腦、摺頁架、公佈欄、及配置服務人員。 3. 針對遊客需求，提供 I-小幫手遊程規劃服務。 4. 本月分平、假日針對遊客滿意度進行抽樣。 5. 服務人員對於行政業務 Q&A 可再研讀熟悉。 6. 5/1~10/31 小野柳舉辦夜訪小野柳活動、小野柳、加路蘭淨灘活動。 7. 周末小野柳~加路蘭遊憩區提供行動旅服服務。 8. 小野柳辦公室提供民眾收件再送處本部辦理服務。 9. 供遊客上網查詢相關旅遊資料電腦，建議張貼此台電腦之使用目的及步驟，另建議使用雙螢幕並由服務人員操作後，透過另一台螢幕供遊客觀看查詢結果。 10. 建議折頁均有 QR-code 供遊客下載可減少折頁印制量且達到減紙化目標。 11. 建議遊客中心外面張貼大型轄區各景點圖，供服務人員現場解說或遊客旅遊參考。 12. 遊客抱怨處理單，應加簽核欄送站主任批示後並告知服務人員處理情形，以強化現場服務人員應變能力。 13. 建議設置投幣式置物櫃，提供遊客寄物且不影響遊客中心整體環境。 14. i-tawan 機台設置點可重新更換地點，加強遊客無限網路搜尋速度。 15. 遊客人心外觀未標示 I-center 標示。 16. 建議電子書操作按鈕外觀膠帶改用另款材質。