

附表 2

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

106 年度 7 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)		
01	小野柳遊客 中心	160	239	160	162	81	802	7-9
02	三仙台遊客 中心	162	238	160	161	80	801	7-9
03	八仙洞遊客 中心	162	239	160	162	80	803	7-9
04	都歷遊客中心	162.5	255.5	163	170	82.5	833.5	10-12

考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁，並將考核意見優缺點送受考單位考進。

附表 3

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處
106 年度 7 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
01	小野柳遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供遊客無線上網及行動不便使用設備。 2. 按日填寫工作日誌及遊客量統計及文宣品控管。 3. 各項表報列冊管理。 4. 提供客製化遊程設計。 5. 定期接受人員在職訓練，提升服務職能。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 導覽牌示退色建議更換。 2. 指引牌示彎折建議更換。 3. 工程施工期間期日預告，逾時未撕除(已當場處理)
02	三仙台遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供行動不便使用設備無線上網、飲水機等設施使用並保持堪用狀態。 2. 服務台主動問候、態度親切。 3. 按日填寫工作日誌及辦理遊客統計、文宣品控管。 4. 表報列冊管理，提供客製化遊程設計服務。 5. 服務人員定期接受在職訓練，提升服務職能。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 小客車停車場公廁指引牌示是退色，建議更換。 2. 台灣好行旁指引牌示損壞，建議更換。 3. 哺乳室天花板油漆脫落建議改善。 4. 哺乳室牆面建議可貼溫馨圖案。
03	八仙洞遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務台人員，態度親切。 2. 服務設施排放是當位置，提供遊客無線上網、飲水機等設施使用。 3. 按日填寫工作日誌及遊客量統計及文宣品控管。

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>4. 各項表報列冊管理。 5. 提供客製化遊程設計。 6. 定期接受人員在職訓練，提升服務職能。</p> <p>建議改進事項： 1. 餐廳公廁旁捲筒式衛生紙架衛生紙用罄應補充。 2. 遊客中心旁垃圾桶蓋邊之菸蒂熄滅槽菸蒂未清，請改善。</p>
04	都歷遊客中心	<p>優點： 1. 遊客中心內部設施完整、環境整潔、展場有特色，設施均保持良好。 2. 行動飛輪服務、互動式遊戲有創意、形象佳等。 3. 旅遊資訊摺頁類別多、擺放整齊。 4. 集哺乳室明亮，裝飾溫馨。 5. 服務台主動問候、態度親切。 6. 內部動線標示清楚，環境清潔尚佳。</p> <p>建議改進事項： 1. 廁所有異味，建議拖把等清潔工具應把持清潔，可加強通風設備，公廁檢查表，檢查人員應簽名。 2. 部分史前文化展示版面邊角有鬆脫情形。 3. 服務人員與替代役聊天，建議應主動招呼為宜。 4. 室內展場說明，可多運用資訊科技，如建置 QRcode 語音引導等。 5. 未發現供民眾查詢電腦已損壞 6. 室內外漂書箱(櫃)應及時補充書冊 7. 經提醒，服務人員才知道文宣架發現欠缺 QR-cord、摺頁錯置等情形。 8. 服務台應設置服務勤志工桌上立牌及座位。 9. 適逢當天為聖誕節，未能應景的配合裝飾有點可惜。</p>