

附表 2

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

102 年度 1 至 6 月上半年度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
		服務流程 (280 分)	機關形象 (170 分)	顧客關係 (150 分)	資訊提供及 檢索服務 (100 分)	線上服務及 電子參與 (100 分)	提供創新(意) 服務情形 (200 分)		
01	綠島管理站	250	151.5	137.5	80	70	172.5	861.5	1-3
02	秘書室	242.5	155	142	87	82.5	166	875	4-6
03	花蓮管理站 (花蓮、秀姑 巒溪、奚卜蘭 遊客中心)	255.33	154.92	138.83	90.67	84.25	171.83	895.83	4-6

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

附表 3-1

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

102 年度 1 至 6 月上半年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	綠島遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心與公廁環境清潔整齊。 2. 服務台雖屬代班人員，惟笑容可掬，態度友善，經詢問問題（如遊客突然暈眩、交通工具、播簡報準備、借用腳踏車...等），均能隨即回復，不清楚者亦能貼心表示歉意，並隨即查詢或回報站上同仁。 3. 設有LED 電子看板宣導政令。 4. 提供場地協助相關單位辦理訓練、解說及會議，績效良好。 5. 提供發給遊客滯留證明之服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 解說牌示部分已褪色者，建議適時更換。 2. 工程造成屋前北側草坪缺空處，應請承商回復或另辦補植工作。 3. 101 年後未辦理網站資訊檢核（無記錄表）。 4. 書面資料大部分為 100 年度，未適時更新。
02	秘書室	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 處本部服務台人員，態度友善；服務台、會客室、會議室、廁所等洽公環境整齊潔淨，未使用之空間均符合節約能源。 2. 民眾滿意度調查資料，除每月 30 份問卷外，另有彙整單月計分表。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機關門首公布欄已積塵及結蜘蛛網，建請加強清潔維護。 2. 局長信箱及人民陳情案件，建請每月建立彙整表。 3. 有提供書面查核資料，但未設置不定期考核資料專夾。
03	花蓮遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 整體服務場所整潔，且常有清潔人員工作。 2 服務台服務項目標示清楚，人員態度親切熱誠。 3 服務相關滿意度調查資料，皆有確實填寫。

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 提供自行車出借服務及相關補給服務。 5 提供豐富的旅遊資訊及 DM 回收箱。</p> <p>建議改進事項： 1. 提供遊客使用之電腦性能不穩定，易當機。 2. 服務人員辦公桌面略顯零亂，建議加強整理，而個人物品如鏡子類等請收納。 3. 代班人員不熟悉免付費旅遊資訊外語服務電話0800-011765。 4. 服務人員可更積極主動。 5. 花蓮站未備書面查核卷冊。</p>
04	秀姑巒溪遊客中心	<p>優點： 1. 服務項目標示明確，並確實提供各項服務。 2. 出借自行車之擺放空間寬敞並排列整齊。 3. 遊客中心空間雖不大，但有空調、座椅、電腦、I-Taiwan 無線上網、飲水機、哺集乳室等設施，以及各類文宣摺頁展示、紀念品展售，提供小而美、舒適、友善的服務空間。 4. 服務人員主動問候，並詢問需求。</p> <p>建議改進事項： 1. 張貼過多旅遊性貼紙，有些並有破損情形，請檢視是否有張貼必要，並請應隨時清除破損的貼紙，以免環境顯得零亂。 2. 明信片展示架不甚理想，建議更換。 3. 服務人員未穿著背心及配戴服務證，另建議請穿著藍色牛仔褲或牛仔裙，以與本處員工穿著一致。 4. 電腦設備較為陳舊。 5. 網頁未設定至適當首頁位置。</p>
05	奚卜蘭遊客中心	<p>優點： 1. 外部整體環境整潔、植栽綠美化良好，提供怡人舒適的休憩空間；並非常細心體貼地在各停留及行走動線節點處，設置垃圾桶。 2. 服務項目標示明確。 3. 服務人員為當地部落人士，熟知當地地名典故、及周邊餐飲、住宿、交通等資訊，並能清楚表達。 4. 設施新穎，環境整潔。</p>

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>5. 服務人員親切。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CIS 英文字“Xibulan”，a 字缺漏。 2. 遊客中心入口指示標示不明，難以判斷其出入口。 3. 外部女廁地面用水沖洗後未完全拖乾，有1 間廁間未放置衛生紙、1 間垃圾桶上留有水波。 5. 服務項目標示明確，但未標示開放時間，且未完全提供各項服務。 6. 服務人員座位空間規劃不佳、桌椅亦不甚適用，服務人員名牌之姓氏錯誤，服務人員未穿著背心。 7. 服務人員不熟悉免付費旅遊資訊外語服務電話0800-011765，服務態度可更積極主動。 8. 內部網路線有問題，通訊不穩定。 9. 奚卜蘭遊客中心自本（102）年5 月1 日起對外開放，目前僅一名服務台人員駐點，其他駐警等工作人員仍留駐石梯坪露營區管理站，故至今該遊客中心所提供之各項服務供及設施均不齊全，建議應設定時程儘速完成相關配備，以全效發揮遊客中心功能。