

附表 1

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處為民服務不定期考核項目及評分表

103.08 版

受考核單位：福隆管理站(福隆遊客中心)

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
優質便民服務 (400分)	服務流程 (200分)	服務流程便捷性(120分)	1.單一窗口服務全功能程度 2.申辦案件流程簡化程度	109	
		服務流程透明度(80分)	1.案件處理流程查詢公開程度 2.案件處理流程主動回應程度	76	
	機關形象及 顧客關係 (200分)	機關形象(100分)	1.服務設施合宜程度 2.服務行為友善性及專業度 3.服務行銷有效程度	93	
		顧客滿意情形(100分)	1.機關服務滿意情形 2.民眾意見回應與改善情形	90	
資訊網路服務 (300分)	資訊提供及 檢索服務 (100分)	資訊公開適切性與內容 有效性(60分)	資訊公開程度及內容正確度	56	
		資訊檢索完整性與便捷 性(40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度	36	
	線上服務及 電子參與 (200分)	線上服務量能擴展性 (100分)	線上服務提供及使用情形	89	
		電子參與多樣性(100分)	電子參與多元程度及互動回應情形	90	
創新加值服務 (300分)	創新服務情 形(300分)	有價值的創新服務 (200分)	所採行的創新策略	180	

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
		創新服務標竿學習效益 (60分)	提出具有標竿學習效益之創新服務	52	
		組織內部創新機制及運 作情形(40分)	內部應建立創新機制，並定期運作	32	

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院國家發展委員會 103 年 8 月 21 日編印之「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 2.倘有因業務性質不適用之檢核項目，經「為民服務不定期考核小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目」之其他檢核項目內。

附表 1

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處為民服務不定期考核項目及評分表

103.08 版

受考核單位：龍洞管理站(龍洞灣海洋公園、龍門露營區)

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
優質便民服務 (400分)	服務流程 (200分)	服務流程便捷性(120分)	1.單一窗口服務全功能程度 2.申辦案件流程簡化程度	106	
		服務流程透明度(80分)	1.案件處理流程查詢公開程度 2.案件處理流程主動回應程度	70	
	機關形象及 顧客關係 (200分)	機關形象(100分)	1.服務設施合宜程度 2.服務行為友善性及專業度 3.服務行銷有效程度	88	
		顧客滿意情形(100分)	1.機關服務滿意情形 2.民眾意見回應與改善情形	87	
資訊網路服務 (300分)	資訊提供及 檢索服務 (100分)	資訊公開適切性與內容 有效性(60分)	資訊公開程度及內容正確度	53	
		資訊檢索完整性與便捷 性(40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度	33	
	線上服務及 電子參與 (200分)	線上服務量能擴展性 (100分)	線上服務提供及使用情形	85	
		電子參與多樣性(100分)	電子參與多元程度及互動回應情形	84	
創新增值服務 (300分)	創新服務情 形(300分)	有價值的創新服務 (200分)	所採行的創新策略	172	

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
		創新服務標竿學習效益 (60分)	提出具有標竿學習效益之創新服務	50	
		組織內部創新機制及運 作情形(40分)	內部應建立創新機制，並定期運作	32	

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院國家發展委員會 103 年 8 月 21 日編印之「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 2.倘有因業務性質不適用之檢核項目，經「為民服務不定期考核小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目」之其他檢核項目內。

附表 2 交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處
104 年 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
		服務流程 (200 分)	機關形象及顧 客關係 (200 分)	資訊提供及檢 索服務 (100 分)	線上服務及電 子參與 (200 分)	創新服務情形 (300 分)		
01	福隆管理站 (福隆遊客中心)	185	183	92	178	253	891	
02	龍洞管理站 (龍洞灣海洋公 園、龍門露營區)	176	175	86	169	242	848	

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 交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處

104 年 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
01	<p style="text-align: center;">福隆管理站 (福隆遊客中心)</p>	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心環境整潔，光線明亮，廁所乾淨清爽。 2. 服務人員態度親切、應答及時、穩定確實。 3. 解說設施清楚明瞭、宣導資料排列整齊。 4. 展示區項目多元富趣味性，解說志工服務態度佳。 <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 廁所新設穆斯林專用沖洗設備及其他特殊裝置，建請設置告示牌，讓遊客了解正確用途。 2. 漂書區可再加強募集書籍，增加書籍種類，營造讀書氛圍。
02	<p style="text-align: center;">龍洞管理站 (龍洞灣海洋公園、 龍門露營區)</p>	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 龍洞灣海洋公園區內，服務人員親切，環境整潔，服務動線佳，植栽養護良好。 2. 龍洞灣海洋公園區內浮潛學員多，海洋安全教育據點行銷成功。 3. 龍門露營區內，學生團體團康活動多，據點經營有成。 4. 龍門露營區內，設施多元、環境清潔、廁所乾淨、服務人員熱情活潑、態度佳。 <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 龍洞灣海洋公園廁所內緊急呼叫鈴請清楚標示。 2. 龍洞灣海洋公園廁所內嬰兒換尿布床故障不堪使用，請修繕或換新，以加強安全友善設施。 3. 龍洞灣海洋公園地質教室外牆部分石塊剝落，門弓器故障，請修復。 3. 龍門露營區區內部分植栽有雜草攀附，請清除修整。 4. 龍門露營區區內高燈傾斜，請注意扶正。 5. 龍門露營區區內路緣石、停車格緣石損壞部分，請修復。 6. 龍門露營區泳池旁部分休憩座椅及木棧道損壞，請修復。 7. 龍門露營區泳池探照燈及變壓器損壞，請修復以維遊客安全。