

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

102.08 版

受考核單位：大里遊客中心

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 (600分)	服務流程 (300分)	服務流程便捷性(200分)	1.單一窗口服務全功能程度(70分) 2.申辦案件流程簡化程度(70分) 3.申辦案件書表減量程度(60分)	<b>176</b>	
		服務流程透明度(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分) 2.案件處理流程主動回應程度(40分)	<b>90</b>	
	機關形象及 顧客關係 (300分)	洽公環境及服務行為(100分)	1.服務設施合宜程度(50分) 2.服務親和程度(20分) 3.服務可勝任程度(30分)	<b>94</b>	
		服務行銷有效性(40分)	施政宣導有效程度(40分)	<b>34</b>	
		顧客滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)	<b>74</b>	
		民眾意見處理有效性(80分)	民眾意見回應與改善程度(80分)	<b>72</b>	
資訊流通服務 (200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)	公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度 及網站符合無障礙規範(60分)	<b>51</b>	
		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(40分)	<b>34</b>	
	線上服務及 電子參與 (100分)	線上服務量能擴展性(50分)	線上服務提供及使用情形(50分)	<b>43</b>	
		電子參與多樣性(50分)	電子參與多元程度(50分)	<b>42</b>	
創新加值服務 (200分)	創新服務情 形(200分)	有價值的創新服務(150分)		<b>136</b>	
		創新服務標竿學習效益(30分)		<b>25</b>	
		組織內部創新機制及運作情形(20分)		<b>18</b>	

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會102年8月15日編印之「第六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

102.08 版

## 受考核單位：外澳服務區

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 (600分)	服務流程 (300分)	服務流程便捷性(200分)	1.單一窗口服務全功能程度(70分) 2.申辦案件流程簡化程度(70分) 3.申辦案件書表減量程度(60分)	<b>175</b>	
		服務流程透明度(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分) 2.案件處理流程主動回應程度(40分)	<b>84</b>	
	機關形象及 顧客關係 (300分)	洽公環境及服務行為(100分)	1.服務設施合宜程度(50分) 2.服務親和程度(20分) 3.服務可勝任程度(30分)	<b>88</b>	
		服務行銷有效性(40分)	施政宣導有效程度(40分)	<b>35</b>	
		顧客滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)	<b>69</b>	
		民眾意見處理有效性(80分)	民眾意見回應與改善程度(80分)	<b>72</b>	
資訊流通服務 (200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)	公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度 及網站符合無障礙規範(60分)	<b>48</b>	
		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(40分)	<b>32</b>	
	線上服務及 電子參與 (100分)	線上服務量能擴展性(50分)	線上服務提供及使用情形(50分)	<b>40</b>	
		電子參與多樣性(50分)	電子參與多元程度(50分)	<b>38</b>	
創新加值服務 (200分)	創新服務情 形(200分)	有價值的創新服務(150分)		<b>132</b>	
		創新服務標竿學習效益(30分)		<b>25</b>	
		組織內部創新機制及運作情形(20分)		<b>17</b>	

## 評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會102年8月15日編印之「第六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  
102 年 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
		服務流程 (300分)	機關形象及顧客關係 (300分)	資訊提供及檢索服務 (100分)	線上服務及電子參與 (100分)	創新服務情形 (200分)		
01	大里遊客中心	266	274	85	85	179	889	102/12/13
02	外澳服務區	259	265	80	78	174	856	102/12/13

辦理情形：(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  
102 年 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
01	大里遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公廁及周邊環境清潔度佳。</li> <li>2. 服務人員態度親切。</li> <li>3. 旅遊資訊提供完善。</li> <li>4. 館內創意設施(登山杖、水噹噹、古早童玩、寵物休息區)服務更有感。</li> </ol> <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館內可播放輕音樂。</li> <li>2. 木雕藝術展示品有裂開情形，應全面保養。</li> <li>3. 牆面說明與展示品關聯性低，應增設展示品個別解說牌。</li> <li>4. 清潔人員應穿著制服，以增加識別度。</li> <li>5. 哺集乳室通風不佳。</li> <li>6. 殘障公廁門為(推拉式)未符合標準。</li> <li>7. 芒花季活動後，宜將 1 樓廣場帳篷拆除。</li> </ol>
02	外澳服務區	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建築物外觀具地標性。</li> <li>2. 公廁清潔度佳，並提供衛生紙。</li> <li>3. 經營廠商展現良好企業形象。</li> </ol> <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地坪、樓梯多水垢宜加強清潔。</li> <li>2. 無障礙坡道宜貼設導盲磚，動線應延伸至道路入口。</li> <li>3. 外部施工區之警示設施不足。</li> <li>4. 入口處地坪凹陷，宜儘速改善。</li> <li>5. 海濱步道區有商家電線橫越步道，宜儘速拆除。</li> <li>6. 海濱步道區有商家擅設收費水龍頭，宜儘速拆除。</li> <li>7. 休息區圖板，應加強清潔。</li> </ol>