

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  
111 年度 1 至 6 月為民服務不定期考核結果統計表

| 編號 | 受考核機關<br>(構)或單位名<br>稱 | 考 核 項 目 成 績     |                 |                 |                 |                 | 總分    | 考核年月      |
|----|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------|-----------|
|    |                       | 基礎流程<br>(200 分) | 服務遞送<br>(300 分) | 服務量能<br>(200 分) | 服務評價<br>(200 分) | 開放創新<br>(100 分) |       |           |
| 1  | 福隆遊客中心                | 193 分           | 290 分           | 192 分           | 192 分           | 95 分            | 962 分 | 111 年 6 月 |
| 2  | 大里遊客中心                | 194 分           | 293 分           | 196 分           | 193 分           | 95 分            | 971 分 | 111 年 6 月 |
| 3  | 壯圍遊客中心                | 191 分           | 294 分           | 193 分           | 195 分           | 95 分            | 968 分 | 111 年 6 月 |
| 4  | 南方澳遊客中心               | 191 分           | 293 分           | 194 分           | 195 分           | 95 分            | 968 分 | 111 年 6 月 |

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改進。

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

## 111 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）<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|-------------------|--|
| 1  | 福隆遊客中心            | <p><b>優點：</b></p> <p>一、提供多元的互動體驗設施:轄區自行車騎乘路線體驗、全區及龜山島 VR 體驗、保護海洋撿海廢 AR、繪動鯨豚牆面投影。</p> <p>二、特殊服務例：無障礙沙灘車借用（協助無障礙人士親近海洋）及穆斯林祈禱室借用。</p> <p>三、哺乳室整潔明亮並可同時供 2 組旅客使用。</p> <p>四、「福隆遊客中心附設冷熱飲販賣部」完成招租，大幅提升遊客服務量能。</p> <p>五、增加為數眾多的漂流木木雕展示，提升遊憩藝術層次。</p> <p>六、官網查詢閱覽流暢度及多項創新功能，提供使用人的方便及樂趣。</p> <p>七、結合台灣好行服務設站，增進行的便利性。</p> <p>八、視廳室整修並配合宣導影片重新以 4K 畫質拍攝，增加遊客探索轄區景點之吸引力。</p> <p>九、牆面宣導影片（掛牆電視）豐富多元，不僅提供景點介紹並具有政策宣導效益。</p> |

| 編號 | 受考核機關（構）<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|-------------------|---|
|    |                   | <p>十、公廁乾淨明亮通風，指示牌內容清楚，並於公廁播放音樂，讓民眾如廁也能放鬆擁有好心情。</p> <p>十一、提供登山杖借用服務，甲借乙還真貼心。</p> <p>十二、室內增加植栽綠化美化空間之餘，也能有好空氣。</p> <p>十三、因應 COVID-19 防疫措施，全館進行消毒，入館遊客加強量體溫及手部酒精消毒，全面戴口罩。</p> <p><b>建議改進措施：</b></p> <p>一、為加強對國外遊客之溝通，可持續提昇服務人員外語能力或加強輔具使用訓練。</p> <p>二、為服務遊客需求，可新增專業研習課程以提昇服務品質。</p> <p>三、可安排同仁觀摩其他遊客中心，學習優點。</p> <p>四、因應疫情暫停接觸式的體驗設施，可視疫情狀況機動調整。</p> |
| 2  | 大里遊客中心            | <p><b>優點：</b></p> <p>一、觸控式數位導覽機:能置入最新宣傳影片及 EDM 及數位影音檔案，可置入跑馬燈文字訊息方便遊客自行查詢及瀏覽。</p>   |

| 編號 | 受考核機關（構）<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|-------------------|---|
|    |                   | <p>二、轄區景點光雕桌:大型式互動導覽地圖讓遊客了解轄區內的沿岸或景點，一目了然的東北角地圖讓遊客可直接查詢位置及相關性及周邊旅遊景點方邊規劃旅遊行程。</p> <p>三、AR 互動光雕牆:可同時進行多人互動體驗，導覽人員可以利用光雕牆進行草嶺古道導覽，遊客也可以自行操作進一步了解周邊景點。</p> <p>四、AR 電動視窗:保留歷史年代陶燒壁畫賦予科技化展覽型態，同時增加媒體互動裝置可進行觸控螢幕查詢年代進一步了解歷史。</p> <p>五、提供登山杖借用服務，甲借乙還真貼心。</p> <p>六、哺乳室整潔明亮並可供 2 組人員使用。</p> <p>七、代寄明信片服務。</p> <p>八、室內增加植栽綠化讓室內好空氣。</p> <p>九、漂書區專屬座椅讓旅客可以悠閒的休憩空間。</p> <p>十、提供無障礙友善空間。</p> <p>十一、有提供 3C 免費充電站，貼心服務遊客，達到便利性。</p> |

| 編號 | 受考核機關（構）<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|-------------------|--|
|    |                   | <p>十二、遊客中心環境寬敞明亮，以漂流木製品佈置大廳，展現所在地時空特色。</p> <p>十三、因應 COVID-19 防疫措施，入館遊客會量體溫及手部酒精消毒，全面配戴口罩。</p> <p><b>建議事項：</b></p> <p>一、可觀摩其他遊客中心，學習優點。</p> <p>二、加強外籍旅客之外語服務，目前先以手機 APP、翻譯軟體或免付費專線替代。</p>   |
| 3  | 壯圍遊客中心            | <p><b>優點：</b></p> <p>一、地處台七丙與台二線交叉口，交通便捷，為宜蘭濱海地區重要旅遊景點，適合建構大東北角觀光產業聯盟「青年築夢」基地，帶動地方觀光產業發展利基。</p> <p>二、南端毗鄰約 34 公頃國有地，適合響應「以農立縣、發展觀光」扶植農(漁)青及結合在地社區匯集共同推動農漁原鄉小旅行。</p> <p>三、利用自然成形沙積地形、運用自然或廢棄資材，透過藝術家手腦併用，構築地景藝術殿堂，成為打卡熱點。</p> <p>四、結合台灣好行服務設站，增進行的便利性</p> |

| 編號 | 受考核機關（構）<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|-------------------|---|
|    |                   | <p>五、哺集乳室整潔可供使用。</p> <p>六、提供無障礙友善空間。</p> <p>七、室內增加植栽綠化讓室內好空氣。</p> <p>八、因應 COVID-19 防疫措施，全館進行消毒，入館遊客加強量體溫及手部酒精消毒，全面戴口罩。</p> <p><b>建議事項：</b></p> <p>一、建議更替展場內展覽作品、提供民眾觀賞意願。</p> <p>二、為加強對國外遊客之溝通，可持續提昇服務人員外語能力或加強輔具使用訓練。</p> <p>三、為服務遊客需求，可新增專業研習課程以提昇服務品質。</p> |
| 4  | 南方澳遊客中心           | <p><b>優點：</b></p> <p>一、以在自然景觀、生態環境、民俗文化及特色產業為元素，並以人本理念重新規劃設計室裝，提供清淨，友善、明亮、舒適及休憩智慧旅遊平台處所。</p> <p>二、展場空間整潔明亮，提供多項 AR 及感光旅遊實境與遊客進行互動，帶給遊客驚嘆、感動、歡樂氛圍。</p>   |

| 編號 | 受考核機關（構）<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|-------------------|--|
|    |                   | <p>三、服務人員儀容整齊，笑容迎客，主動推介地方旅遊景點，遊程安排，餐食特色，交通訊息等。</p> <p>四、哺集乳室整潔可供使用。</p> <p>五、提供無障礙友善空間。</p> <p>六、因應 COVID-19 防疫措施，全館進行消毒，入館遊客加強量體溫及手部酒精消毒，全面戴口罩。</p> <p><b>建議事項：</b></p> <p>一、南方澳地狹人稠，物產豐富，商店林立，長年來缺乏停車場課題未解，遊客停車不便。</p> <p>二、為服務遊客需求，可新增專業研習課程以提昇服務品質。</p> <p>三、可觀摩其他遊客中心，學習優點。</p> |