

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  
109 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(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)		
1	福隆遊客中心	190 分	280 分	188 分	193 分	96 分	947 分	109 年 6 月
2	大里遊客中心	189 分	279 分	196 分	193 分	92 分	949 分	109 年 5 月
3	南方澳遊客中心	191 分	295 分	196 分	198 分	95 分	975 分	109 年 6 月
4	壯圍遊客中心	191 分	295 分	196 分	198 分	95 分	975 分	109 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

## 109 年度 1 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
1	福隆遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <p>一、提供多元的互動體驗項目：            (一) 優化自行車騎乘體驗軟硬體。            (二) 全區及龜山島 VR 體驗尚稱優良。            (三) 新增海洋教育體驗：海底撿垃圾 AR、鯨豚繪畫牆面投影。</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供 2 組人員使用。</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、二樓增加為數眾多的木雕展示，提升遊憩藝術層次。</p> <p>六、改版官網增進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> <p>十、室內公廁乾淨明亮通風，指示牌內容清楚明白。</p> <p><b>建議改進措施：</b></p> <p>一、室內中庭可考量增加策展內容，以充分利用空間。</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、一樓往二樓之樓梯間之植栽（樹）應加強維護，以協調室內空間視覺度。</p>
2	大里遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <p>一、火車站沿路清楚標示中心指引；牆面張貼旅遊資訊看板，資訊清楚明確，櫃檯上置有旅服人員名牌。</p> <p>二、文宣架設置便於遊客辨識及索取，文宣數量充足、放置整齊，並依中、英、日、韓語言標示。</p> <p>三、文宣架展示有全區路網圖、北中南東分區地圖、台灣好行、台灣好行及所在縣市附近景點旅遊文宣摺頁，種類豐富齊全。</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>四、遊客撥打電話至服務中心，鈴響 6 秒由旅服人員接聽，清楚致上完整招呼語。</p> <p>五、詢問芒花季時間時，旅服人員可清楚回答及建議特色景點，並主動詢問遊客的交通工具，回覆過程語氣溫和、態度親切有禮，動過程中，旅服人員能專注聆聽、適時點頭回應表達理解。</p> <p>七、人員著黃色背心，配戴銅製名牌，服裝儀容乾淨整齊。</p> <p>八、詢問交通路線，旅服人員會主動確認遊客的交通工具，並提供清楚且正確的資訊。旅服人員和遊客介紹交通路線時，主動建議搭乘「台灣好行」並搭配文宣摺頁說明內容，亦協助提供遊客火車班次時間。</p> <p>九、電腦設置於中心櫃台旁，並有標示「旅遊資訊線上查詢區」，設備運作正常。</p> <p>十、中心提供服務項目清楚呈現，並使用中、英、日語呈現，提供服務設備實際成列於中心櫃檯前。亦提供 110V 電壓之標準插頭及 5V 電壓的 USB 插孔，實際測試使用，設備正常可使用。文宣架外觀整潔、無破損，且未有過期的活動刊登。</p> <p>十一、中心照明正常、空氣流通、空調溫度適當、桌椅外觀完整乾淨，整體環境及服務設備維護良好。櫃檯桌面乾淨，沒有將私人物品放在明顯處，走道寬敞，動線清楚流暢。</p> <p><b>建議改進措施：</b></p> <p>通話尾聲，旅服人員未主動詢問遊客是否還有其他需求，後續擬改善。</p> <p>電子屏幕設備顯示正常，但其中內容有兩格畫面訊息顯示無內容，建議設備資訊應定期維護修繕。</p>
3	壯圍遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <p>一、空間大造型新穎導入文創博物館概念，打破傳統遊憩風格功能。</p> <p>二、運用地域環境特色辦理地景藝術策展，深受遊客喜愛，佳評如潮。</p> <p>三、園區環境優雅具有田野之美，適合推展生態小旅行。</p> <p><b>建議事項：</b></p> <p>一、現有停車場不足因應活動遊客停車需求。</p> <p>二、台灣好行遊客搭乘率低。</p> <p>三、販賣部簡餐未正式營業。</p>
4	南方澳遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <p>一、服務人員秉持迎客意主動親切招呼。</p> <p>二、場地環境整潔明亮，文宣豐富放整齊。</p> <p><b>建議事項：</b></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>一、內埤景色宜人，例假日遊客多，停車空間不足，應整合南安國中校園既有出租停車空間及協調市區公車接駁南寧漁市延伸至北濱公園。</p> <p>二、南方澳遊客中心2樓遊客使用率低，應做多元利用。</p>