

交通部觀光局 99 年度 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 (1000 分)	考核年月
		機關形象 (170 分)	服務流程 (280 分)	顧客關係 (150 分)	資訊提供及檢 索服務 (130 分)	線上服務及電 子參與 (120 分)	提供創新(意)服 務情形 (150 分)		
1	阿里山國家風景 區管理處	163	270	140	122	112	140	947	99 年 06 月
2	茂林國家風景區 管理處	160	268	138	118	108	130	922	99 年 06 月

## 交通部觀光局 99 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）或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	阿里山國家風景區管理處	<p>一、優點</p> <p>（一）轄區設施結合相關行政單位公有資源，並凝聚社區力量，提昇遊憩品質。</p> <p>（二）結合社區組織，以社區自行辦理方式，委由社區認養相關工程及環境清潔維護事宜，創造轄內原住民區就業機會及其部落特色。</p> <p>（三）連續假期，處本部、吳鳳公園、瑞里及達邦旅遊諮詢服務台全面提供奉茶服務，提供遊客貼心服務。</p> <p>二、缺點</p> <p>（一）警告牌示應考量設置位置適當性及內容正確度。</p> <p>（二）請加強西北廊道及鄒族地區指示導引系統，並改善路況便利遊客進出。</p> <p>（三）近年轄內道路受風災影響嚴重，建議加強路況訊息露出及安全警示，維護遊客安全。</p>
2	茂林國家風景區管理處	<p>一、優點</p> <p>（一）莫拉克風災後管理處除積極辦理復建，仍克服困難提供遊客旅遊導覽資訊，發揮服務功能。</p> <p>（二）辦理災後地方特色農特產、伴手禮展示行銷及遊憩活動推廣，加速地方產業復甦。</p> <p>二、缺點</p> <p>（一）轄區道路狀況不佳，建議加強安全警示，服務遊客。</p> <p>（二）溫泉業者因災後影響營運，建議積極協助整合政府各相關單位解決問題，重塑商機。</p>