

澎湖國家風景區管理處 111 年度下半年（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 (1,000 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	處本部	189.25	285.8	194.4	197.05	96.65	963.15	111.07-12
2	澎湖遊客中心	189.9	286.7	194.25	195.9	96.3	963.05	111.07-12
3	南海遊客中心	187.9	284.45	191.6	192.98	95	952.4	111.07-12
4	北海遊客中心	188.25	283.35	192.55	194.45	94.9	953.5	111.07-12
5	小門地質探索館	188.45	283.6	193.65	196	96.45	958.2	111.07-12
6	望安綠蠵龜觀光保 育中心	187.2	282.4	193.1	195	94.75	952.5	111.07-12

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。

澎湖國家風景區管理處 111 年度下半年（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
1.	處本部	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處服務人員友善親切、具服務熱忱，提升了整體服務品質；諮詢服務能清楚解說、清晰且有效率的回應諮詢內容，協助解決難題，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。 2. 第一線服務人員持續提供優化服務，落實執行 6S 環境清潔管理，優化服務水平。 3. 轄管景點北寮奎壁山摩西分海，架設即時影像上傳 YOUTUBE 直播，供遊客線上觀賞，宣傳景點生態特色，提供更即時的資訊服務。 4. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。 5. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以因應民眾即時需求。 6. 為提供民眾友善的檔案開放應用服務，將民眾休息室擴增為「檔案閱覽室」，內部提供個人電腦、事務機、老花眼鏡、申請規範、流程表及申請表單等，提供民眾便利的檔案申請環境。 7. 為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。 8. 人民申請案件 10 件，儘速處理回覆民眾，依限辦結率達 100%。 9. 辦理活動資訊及成果撰提新聞稿傳送媒體行銷 100 件。 10. 公開登載網站之服務措施包括交通資訊、活動訊息、旅遊安全資訊、住宿資訊及餐飲特產等訊息，供民眾知悉。 11. 社群媒體 Facebook「澎湖國家風景區管理處」粉絲專頁分享達 130,446 次，按讚 387,945 次數。 12. 「單車跳島-西遊記」於西嶼西臺遊客中心櫃台服務人員受理民眾申請「觀光導覽自行車」免費借用隨到隨辦服務。 13. 促進民眾瞭解施政及服務內容辦理之說明會計有：「第七屆澎湖秋瘋季」觀光優惠護照招商說明會、「2022 澎湖追風音樂節活動協調會議」、「2022 澎湖跳島 101K 自行車活動籌備會議」、「2022

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>菊島澎湖跨海馬拉松跨機關協調會議」、「2022 菊島澎湖跨海馬拉松澎湖記者會」賽前說明會、「2022 菊島澎湖跨海馬拉松活動檢討會議」等。</p> <p>14. 設置首長信箱提供民眾意見表達半年計 30 件，平均處理天數 1.325 天。</p> <p>15. 設有專人處理平面新聞媒體剪報，掃描建立電子檔，倘需即時處理或作回應者，交由各相關課室(站)並依權責辦理。</p> <p>16. 本處服務台(總機)於值勤期間(非假日)，接獲民眾意見陳述，除詳載於值日簿(服務台工作日誌)，對民眾之簡易諮詢則立即回應。</p> <p>17. 為促進觀光產業積極宣導自辦之行銷活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 「2022 澎湖海廢地景藝術節」開幕記者會。 (2) 「2022 澎湖追風音樂節」台北記者會與澎湖記者會。 (3) 「第七屆澎湖秋瘋季」觀光行銷推介會。 (4) 「開放觀光振興記者會」共同行銷宣傳。 (5) 「七美鯤鯉灣珊瑚海休憩區」竣工啟用暨「七美心動線」藍色珊瑚海體驗踩線活動。 (6) 「2022 澎湖追風音樂節」開幕活動。 (7) 「澎湖秋瘋季媒體踩線」。 (8) 「秋探奇岩 千巖競秀」探索澎湖地質之旅活動。 (9) 「澎湖黃金海岸旅遊線實體活動林投牽罟、蒔裡水上風浪板及成功鸞黑 P 體驗開場活動」。 (10) 「2022 澎湖跳島 101K 自行車活動」。 (11) 「一騎攻上小百岳(蛇頭山)活動」。 (12) 「2022 菊島澎湖跨海馬拉松」。 (13) 「澎然心動•嶼你相約」本處觀光行銷影片首映發表會。 <p>18. 為提升觀光產業服務品質與他機關(或產業)合辦之活動</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>(1) 第 16 屆(2022TTE)台北國際觀光博覽會參展。</p> <p>(2) 「2022 台北國際夏季旅展」。</p> <p>(3) 「2022 高雄巨蛋國際旅展」。</p> <p>(4) 「六大國際魅力景區暨多元主題旅遊」行銷宣傳記者會。</p> <p>(5) 「新竹夏季國際旅展暨伴手禮大展」。</p> <p>(6) 觀光圈成立大會、觀光圈會員大會暨觀光產業座談會。</p> <p>(7) 「2022 台灣美食展 國家風景區美食主題館」。</p> <p>(8) 配合澎湖縣自行車協會辦理「111 年澎湖縣自行車主委盃活動」。</p> <p>(9) 媒體行銷專訪活動：正聲廣播電臺專訪「菊島澎湖跨海馬拉松-跨海+跳島+龍蝦」、「認識澎湖觀光圈~食宿遊購行~樣樣通!」、「2022 澎湖追風音樂節」8 月炫耀登場、「澎湖首屆海廢地景藝術節-怪獸遊樂園」、「澎湖秋瘋季+加碼觀光護照」、「探索地質之美」、「2022 菊島澎湖跨海馬拉松『你準備好了嗎! 全台最好吃的馬拉松澎湖跨海』」、「秋冬訪古季遊程」等活動。</p> <p>19. 維護海洋自然生態環境，除協調當地鄉市公所合作辦理向海致敬維護海岸計畫，建立「定期清」、「立即清」及「緊急清」的清理機制；為確保海洋資源的永續發展，自主辦理護海系列(含淨灘)活動：111 年度北寮赤嶼海岸淨灘減塑活動(111.9.2)。</p> <p>二、缺失改進或建議事項處理</p> <p>無</p>
2.	澎湖遊客中心	<p>一、優點</p> <p>1. 遊客中心場館服務人員態度客氣、熱誠，主動、親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。</p> <p>2. 遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行 6S 環境清潔管理，優化服務水平。</p> <p>3. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工</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>作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。</p> <p>4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以因應民眾即時需求。</p> <p>5. 為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。</p> <p>6. 澎湖遊客中心設置穆斯林祈禱室及友善公廁，環境清潔度佳。公廁持續落實平時維護工作，達到澎湖縣政府環境保護局公廁考核「特優級」。</p> <p>7. 新館設計非常好，館內動線明確、設施新穎、展覽有特色，增加許多澎湖在地元素介紹，很適合澎湖旅程第一個起點。</p> <p>8. 提供外語(英、日)導覽解說服務。</p> <p>二、缺失改進或建議事項處理</p> <p>無</p>
3.	南海遊客中心	<p>一、優點</p> <p>1. 遊客中心場館服務人員態度客氣、熱誠，親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。</p> <p>2. 遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行6S環境清潔管理，優化服務水平。</p> <p>3. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。</p> <p>4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以因應民眾即時需求。</p> <p>5. 公廁持續落實平時維護工作，達到澎湖縣政府環境保護局公廁考核「特優級」；設置並提供穆斯林友善公廁。</p> <p>6. 透過LED顯示器，提供政令宣導訊息，計3件。</p> <p>7. 為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。</p> <p>二、缺失改進或建議事項處理</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
		無
4.	北海遊客中心	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心服務人員態度良好，親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。 2. 遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行6S環境清潔管理，優化服務水平。 3. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。 4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。 5. 公廁持續落實平時維護工作，達到澎湖縣政府環境保護局公廁考核「特優級」。 6. 為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。 <p>二、缺失改進或建議事項處理</p> <p>無</p>
5.	小門地質探索館	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行6S環境清潔管理，優化服務水平。 2. 場館服務人員態度客氣、熱誠，親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。 3. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。 4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。 5. 公廁持續落實平時維護工作，達到澎湖縣政府環境保護局公廁考核「特優級」；設置並提供穆斯林友善公廁。 6. 為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。

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>二、缺失改進或建議事項處理</p> <p>無</p>
6.	望安綠蠵龜觀光保育中心	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心場館服務人員態度客氣、熱誠，親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。 2. 賡續遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行6S環境清潔管理，優化服務水平。 3. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。 4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。 5. 公廁持續落實平時維護工作，設置並提供穆斯林友善公廁。 6. 為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。 7. 透過LED顯示器，提供政令宣導訊息，計24件。 <p>二、缺失改進或建議事項處理</p> <p>無</p>