交通部觀光局111年度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	花東縱谷國家風景區管理處-羅山管理站	優點： 1、羅山站因應遊客需求繼110年設置赤科山即時影像系統，續於今年4月增設「六十石山-4K即時影像」，清晰收錄山間花海、雲海、星空、夕陽美景，民眾不用出門，只要一鍵上網，即可觀賞縱谷美景，並滿足遊客於花季期間即時掌握金針花況之需求，提高服務可近性。 2、民眾網路投訴案件由110年8件下降至111年1-9月僅1件，無待解決事項，且均適時回應民眾辦理情形至結案，顯現羅山遊客針對民眾意見回應處理機制之檢討改善，成效良好。 3、玉富自行車道之車阻考量自行車騎士騎乘安全，更換為軟性防撞桿，使車道動線更為順暢無礙；機車管制措施改以監視器擷取違規機車照片，並與花蓮縣警察局玉里分局合作舉發，後續規劃納入人車流管理系統自動偵測及時廣播告警，相關優化作為值得各站學習。 4、協辦縱谷原遊會-部落食樂園品牌活動，除支援活動交管與場地清潔人力外，並協助旅行社訂活動套票，合力推廣行銷花東縱谷部落旅行。 改進或建議事項： 1、服務評價方面，除蒐整羅山遊客中心之遊客Google評論外，建議另可蒐集轄管其他景點之評論建議，作為相關遊憩設施改善及服務措施精進之參考。

編號	受考核機關（構）或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		2、穆斯林祈禱室裝修男女分開且空間均等，值得肯定，惟建議祈禱方向牌可固定於天花及地版，更貼心穆斯林旅客使用。 3、羅山遊客中心今年服務台同仁更迭頻繁，如何加強新進人員各項 SOP 熟稔度，與專業證照取得或受訓佔比，是否符合應受訓人數及相關規定，可於資料補充說明。 4、管理站服務成效應多以量化數據呈現，亦可進行歷年趨勢比較分析；針對民眾意見處理情形，除需補充第 1 次回應時間外，另應輔以設施前後改善對比照作為佐證資料。 5、開放創新部分，除需補充羅山賣店與社區合作課程之活動紀錄外；與羅山社區、林務局、河川局、水土保持局及地方政府等公私協力及共同治理之事蹟亦可納入。
2	東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處-南方澳遊客中心	優點： 1、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。 2、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。 3、服務人員儀容整齊，笑容迎客，主動推薦地方旅遊景點，遊程安排，餐食特色，交通訊息等。 4、哺集乳室整潔可供使用。 5、提供無障礙友善空間。 6、因應 COVID-19 防疫措施，全館進行消毒，提供入館遊客手部酒精消毒，全面戴口罩。

編號	受考核機關（構）或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		建議事項： 1、 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。 2、 為服務遊客需求，可新增專業研習課程以提昇服務品質。 3、 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。