

交通部觀光局 109 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	雲嘉南國家風景區管理處	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、因應新冠肺炎防疫措施，服務台設有洽公人員體溫量測登記表單及消毒酒精，可提升防疫效果。</li> <li>2、服務台入口處設有無障礙坡道，對於身障人士相當友善。</li> <li>3、環境整潔明亮，提供完善的服務，例如：旅遊資訊諮詢、景點說明、飲水機、洗手間及無障礙廁所供遊客使用。</li> <li>4、服務台貼心提供轄區景點宣傳摺頁及活動摺頁，建議可增設 QR-code 圖碼掃描，減少紙本提供。</li> </ol> <p>改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、洽公人員體溫量測登記表單涉蒐集姓名、手機等個人資料，應於表單內標註個資聲明事項。</li> <li>2、總機人員應清楚知道民眾諮詢內容相對之窗口單位，避免多次輾轉才至正確窗口。</li> </ol>
2	茂林國家風景區管理處 -新威遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、育嬰室乾淨整潔，設備完善。</li> <li>2、2 樓陽台加蓋屋簷，設沙發、吧檯椅、日光燈、風扇、茶几，提供遊客遠眺美景的舒適環境。</li> </ol>

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>3、櫥窗展示本管處轄區在地精美工藝品，如原民皮革包等，於櫃檯可諮詢相關展品之工藝坊聯絡資訊。</p> <p>改進或建議事項：</p> <p>1、遊客來到服務台詢問時，志工宜起身回應，不宜一邊滑手機一邊回答；遊客在現場時，服務人員目光宜隨時留意遊客需求，不宜彼此自顧自聊天。</p> <p>2、茶水間與男女廁所之地點宜在遊客中心門口依遊客動線規劃指示牌加以引導。</p>