

附表3

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處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	觸口遊客中心及行政中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員主動接待遊客且解說詳細有禮貌。 2. 針對民眾需求提供正確行政程序指引，涉外單位業務提供轉介服務。 3. 各項活動提供 QR CODE 線上報名。 4. 針對民眾問題提供正確資訊並即時更新各項資訊。 5. 設施清潔維護狀況良好且整潔，且各項設施操作簡明，利於民眾使用。 6. 遊客中心各項資訊備有摺頁等方式提供遊客索取。 7. 針對民眾申辦業務及時轉達業務單位並備有紀錄以利後續追蹤辦理情形。 8. 遊客中心於平、假日可代辦管理處業務服務(如導覽解說、街頭藝人申請、場地借用等)。 9. 可提供轄外鄰近區域或未屬管理處經管區域之旅遊資訊(如阿里山森林遊樂區、森林鐵路等)。 10. 提供各熱門景點即時影像之在地化服務。 11. 於奮起湖及逐鹿部落設置行動旅服，及時提供遊客各項旅遊資訊、簡易醫療及無線網路服務。 12. 主動宣傳管理處最新年度活動。 13. 提供線上申請導覽解說、街頭藝人表演申請等服務，減少民眾往返辦理時間。 14. 確實定期派員巡查各項設施。 15. 提供有3維線上導覽平台、雨衣、暖暖包等便民及創新服務。 16. 設置有回饋單供民眾填寫，及時改善各項施政措施。 17. 遊客中心設置有打卡等活動與民眾進行互動。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客反映待改善事項，建議可造冊紀錄，以利後續追蹤改善情形。

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 假日倘發生遊客中心人員無法立即處理或涉業務單位權責之緊急事項，建議可以通訊軟體及時告知行政人員。 3. 建議訂定遊客中心遺失物管理作業流程。 4. 遊客中心部分展品未提供售賣服務，建議現場可放置文宣品並同步上架至管理處電商平台(EASY GO)供遊客選購。 5. 建議提供管理處旅遊網及FB之QR CODE於顯眼處，提供遊客隨時掌握各項活動資訊。 6. 建議部分簡易業務可建立SOP，即時以管理處名義回應，提高行政效率。 7. 回饋單建議包含滿意度調查，並於櫃檯提供紙本供民眾取用。 8. 建議於櫃檯處提供眼鏡借用服務。 9. 建議於入口處陳列活動訊息海報。
2	文峰遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供有導覽解說服務、場地借用及街頭藝人表演協助申請之現場及線上服務。 2. 遊客中心設置有農特產賣店之在地化服務供民眾選購商品。 3. 協助旅遊業者轉知嘉義縣政府申請發放大客車通行証，提供跨單位協助服務。 4. 服務人員專業性高，可針對遊客需求詳盡說明，並提供最新交通狀況。 5. 設施清潔維護狀況良好且整潔。 6. 輔導店家提供有在地化遊程解說及茶席、咖啡體驗之在地化及客製化服務。 7. 針對管理處年度活動均能有效推廣。 8. 有效解決民眾建議事項並作為未來改善目標。 9. 遊客中心提供有QR CODE電子地圖，可作為遊客上山旅遊之參考資訊。 10. 可提供轄外鄰近區域或未屬管理處經管區域之旅遊資訊(如大凍山、獨立山等)。

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>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議於遊客中心顯眼處增設海報張貼區，便於民眾獲取活動資訊。 2. 現場提供之互動裝置結合有茶知識等在地化服務，建議後續可增加互動裝置使用說明。 3. 服務人員針對民眾申請事項即時轉介至管理處，後續建議可建立代辦管理處案件之項目及流程，以提高民眾申辦事項效率。 4. 遊客中心經整修後區內動線較以往複雜，建議增加參觀動線引導牌示。 5. 建議新增回饋單(含滿意度調查)，並於櫃檯提供紙本供民眾取用，做為未來服務精進參考。 6. 區內熱門景點(如圓潭生態園區)未提供行動旅服服務，建議後續可評估遊客需求熱區予以增設。 7. 服務人員部分時段較為缺少，建議每時段至少2位，以便有充足人力作為活動式洽詢服務使用。