

附表3

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處111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	觸口遊客中心及行政中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心設置景點即時轉播電視牆以轉播轄內各熱門景區實時動態，有助於遊客瞭解景區天氣，作為遊程規劃之參考。 2. 遊客中心設置豐富美觀之景區照片牆，有助於遊客欣賞並得納入遊程規劃之參考。 3. 遊客中心休憩區提供網路孔及充電孔，並於服務台提供線材租借服務，得促進遊客便利性。 4. 服務人員詳實掌握各景區設施整修時程，並提供洽詢民眾作為遊程規劃之參考。 5. 積極處理民眾反映事項，並將相關問題橫向聯繫權責單位，以促進風景區整體觀光服務品質。 6. 遊客中心周邊設置擴音設備已提供做為緊急事項宣導及尋人服務使用。 7. 停車場管理維護良好，有效紓解大量人潮與車潮，並提供遊客安全、舒適之停車場域。 8. 為遊客防疫安全考量，定時檢視酒精及體溫量測器供民眾使用。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心部分展示區域光線過暗，影響遊客觀賞品質，可評估整體環境氛圍營造方式。 2. 穆斯林祈禱室充電區提供線材有 micro-usb 及 lighting 線使用，部分裝置使用之 type-c 線材須至服務台租借並至休憩空間充電孔使用，建議可於充電區公告遊客周知。 3. 建議服務人員應掌握其餘各遊客中心範圍之相關旅遊資訊，以回覆民眾洽詢事項。

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	文峰遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供遊客諮詢服務外，提供地方及社區舉辦各項聚會、會議與活動之場所，有助凝聚地方情感及發展觀光之共識。 2. 遊客中心於111年3月起進行整修，以提升遊客服務品質，與外機關配合之大客車通行證換發事宜仍有專人於現場持續辦理，有助於提升服務便捷度及效率並促進服務可近性。 3. 積極跨機關協調處理景區管理相關事宜(如大客車停車證、熱門景區道路管制等)。 4. 遊客中心整修相關資訊於官網公告並以媒體露出，另 google 名稱亦配合註明辦理整修作業，以避免遊客參訪撲空情事，有助於提升遊客旅遊品質及資訊透明度。 5. 於熱門新興景點，培訓專業在地導覽人員，提供遊客更為優質之旅遊體驗。 6. 於遊客中心設置熱門景點 QRcode，提供遊客獲取旅遊建議。 7. 詳實掌握區內設施整修及損壞情形，提供遊客行程規劃建議。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 周邊無機車及自行車停車空間，偶有車輛隨意停放情形，建議後續有工程改善機會時一併納入規劃考量。 2. 建議服務人員應掌握其餘各遊客中心範圍之相關旅遊資訊，以回覆民眾洽詢事項。