

澎湖國家風景區管理處 112 年度上半年（1 月至 6 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	193.9	286.4	191.6	194.55	97.5	963.95	112.01-06
2	澎湖遊客中心	193.8	287.15	191.2	194.95	97.8	964.9	112.01-06
3	南海遊客中心	191.90	284.15	190.30	191.08	96	952.975	112.01-06
4	北海遊客中心	192.35	283.85	190.70	191.80	95.35	954.05	112.01-06
5	小門地質探索館	188.45	284.45	190.55	193.00	96.65	953.1	112.01-06
6	望安綠蠵龜觀光保 育中心	191.25	283.90	189.65	192.10	94.5	951.4	112.01-06

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 112 年度上半年（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.	處本部	<p>一、優點</p> <p>1. 國際得獎殊榮：</p> <p>(1)112.3.14 本處澎湖觀光圈宣傳影片「(葡萄牙文-漁人島)Pescadores」、「旅行與我，海與風的心靈的對話(遊程) The dialogue between travel and my soul, sea and wind」榮獲美國 IAA 國際獎項協會所屬謬思創意獎三項大獎肯定，影片「(葡萄牙文-漁人島)Pescadores」榮獲「影片/旅遊」類別及「影片/生活風格」類別兩項金獎、「旅行與我，海與風的心靈的對話(遊程)」則榮獲「影片/旅遊」類別銀獎。</p> <p>(2)112.3.17 本處「2022 澎湖追風音樂節」整體光環境繼去年榮獲美國國際獎項協會 (International Awards Associate, IAA) 泰坦地產大獎(TITAN Property Awards) 景觀設計(新)-景觀創新類金獎之殊榮後，再次傳來好消息！榮獲美國 MUSE 國際設計大獎 (MUSE Design Awards) 概念設計-展覽與活動項目最高榮譽「鉑金獎」。</p> <p>2. 標竿學習：辦理澎湖觀光圈首場青創座談-「永續旅遊觀光與海洋生態保護」，透過三位座談人豐富的分享內容，不僅帶給澎湖年輕人實用的創業經驗，同時也啟發大家關注海洋保育的意識。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 因應新冠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>

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>7. 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>8. 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。</p> <p>9. 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>10. 人民申請案件 16 件，儘速處理回覆民眾，依限辦結率達 100%。</p> <p>11. 辦理活動資訊及成果撰提新聞稿傳送媒體行銷 72 件。</p> <p>12. 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。</p> <p>13. 社群媒體 Facebook「澎湖國家風景區管理處」粉絲專頁分享達 128,243 次，按讚 346,525 次。</p> <p>14. 「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。</p> <p>15. 促進民眾瞭解施政及服務內容辦理之說明會計有：</p> <p>(1)「112 年度志工服勤工作說明會暨專業教育訓練」。</p> <p>(2)「澎湖國家風景區海洋生態旅遊場域調查規劃」案山水、鎖港社區 4 場次共識說明會。</p> <p>(3)綠色旅行標章說明會。</p> <p>(4)於馬公、湖西舉辦二場「澎湖觀光圈推動計畫說明會」。</p> <p>16. 設置首長信箱提供民眾意見表達半年計 52 件，平均處理天數 0.8 天。</p> <p>17. 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>18. 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)，</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>對民眾之簡易諮詢則立即回應。</p> <p>19. 與澎湖監理站、澎湖縣政府車船處等單位攜手宣導「車輛慢看停，路口禮讓我最行」交通安全宣誓活動。</p> <p>20. 推出 i-center 行動旅服，於「澎湖休憩園區線」提供旅遊諮詢、文宣摺頁索取服務，並且為因應旅遊旺季，更特別在「2023 澎湖國際海上花火節」於「馬公商圈熱點線」，為遊客提供活動表演會場指引及旅遊諮詢等服務。</p> <p>21. 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) 「111 年度年終記者會」。 (2) 「2023 澎湖四季旅遊」台北記者會、同業推介會。 (3) 「2023 澎湖自行車跳島嘉年華」活動記者會。 (4) 2023 菊島澎湖跨海馬拉松活動記者會。 (5) 2023 澎湖追風音樂節記台北者會。 (6) 「第八屆澎湖秋瘋季」旅遊同業推介會(台北場、高雄場)。 (7) 「2023 澎湖四季旅遊」冬之訪古經典遊程媒體、產業踩線活動。 (8) 「2023 澎湖元宵暨冬之訪古輕旅行」元宵乞龜專車及經典湖西+澎南線及環北線行程活動。 (9) 「2023 澎湖元宵暨冬之訪古輕旅行」抽獎活動。 (10) 「2023 菊島澎湖跨海馬拉松」11 公里暖身試跑探路活動。 (11) 「澎湖燕鷗知識+大挑戰」網路行銷活動。 <p>22. 為提升觀光產業服務品質與他機關(或產業)合辦之活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 澎湖觀光圈與精誠資訊集團合作辦理「潮澎遊·記」展售會。

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>(2) 參加台北南港展覽館「2023年台北國際自行車展」。</p> <p>(3) 「領騎服務人員培訓課程」、「自行車領騎服務研習訓練」。</p> <p>(4) 與中華民國旅行商業同業公會全國聯合會(全聯會)辦理減碳旅遊及推廣體驗型觀光活動之推介交流會「開放觀光振興記者會」共同行銷宣傳。</p> <p>(5) 委託國立臺灣大學於112.3.10-3.12以及112.3.18-3.19日在澎湖遊客中心辦理為期5天的「澎湖海洋地質公園地方級解說員培訓及認證課程」。</p> <p>(6) 媒體行銷專訪活動：</p> <p>A.正聲廣播電臺專訪「新春出遊~想去離島放慢您的腳步！首選澎湖!跟著YOYO一同讓您春遊好快活！HAPPY兔~快樂迎新春！澎湖歡迎您」、「探索澎湖魅力•引領四季新風潮~澎湖四季遊-我來噓」、「YOYO的潮澎友~照過來！好康報報再加碼！」、「自行車領騎達人研習」-正聲廣播電台專訪自行車研習~陪友領騎達人新秀！趕快揪起來！」、「你~妳準備好跟著yoyo準備出發！澎湖我來了！2023澎湖自行車跳島嘉年華」、「來澎湖~想點不一樣嗎？跟著YOYO夏瘋澎湖~前進離島賞花火！！吃喝玩樂樣樣行」、「你心目中的觀光亮點是哪呀？『觀光亮點獎』你來選!以及澎湖i-center行動旅服溫馨、貼心帶你感受澎湖心(新)亮點」為報導主題等活動。</p> <p>B.TVBS余品潔、楊清波記者於至澎湖展開為期2日之「不只能坐船！單車跳島遊澎湖」專題報導。</p> <p>(7) 澎湖縣運動觀光發展協會主辦之「澎湖觀光週系列活動-高雄鋼鐵人職籃聯盟」，本處參與策展，並以「澎湖黃金海岸音樂嘉年華活動」、「澎湖自行車跳島嘉年華」、「菊島澎湖跨海馬拉松」為行銷內容共同推廣。</p> <p>(8) 「漁翁島遊客中心」舉行甲借乙還自行車示範遊程、專題報導及生命勵手搖車體驗活動，由許處長親自主持，並邀請宣傳大使藝人姚黛瑋，與社團法人生命勵樂活輔健會手搖車團隊，一起為「2023澎湖自行車跳島嘉年華活動」接力宣傳！</p> <p>(9) 2023世界自行車日~騎遊菊島沁涼一夏活動，當日共集結200位自行車車友，自澎湖遊客中心出發騎</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>行至蒔裡沙灘折返後前往去年甫完工的鎖港自行車休憩站，路線全程約 17 公里。</p> <p>(10) 「2023 西臺古堡音樂會」由本處聯手澎湖縣政府文化局、西嶼鄉公所及財團法人中華顧問工程司等單位共同辦理，開放 470 位鄉親、遊客齊聚在古堡甬道內，一起聆賞這場國際級精彩的演出。</p> <p>(11) 2023 澎湖自行車跳島嘉年華-太平洋小摺跳島示範遊程活動，太平洋自行車公司特邀請業務代表、車友、媒體及部落客等 41 人，以小摺自行車跳島追風及慢速深度體驗澎湖-菊島自行車路線之美。</p> <p>23. 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：112 年度龍門後灣沙灘淨灘減塑活動(112. 03. 03、112. 03. 06、112. 03. 09、112. 03. 13)、112 年度望安鴛鴦窟海漂淨灘減塑活動(112. 03. 23)、112 年度七美雙心石滬淨灘清新潔淨宣示活動(112. 03. 29)、112 年度向海致敬-赤崁地下水庫淨灘活動(112. 04. 15)、112 年度七美雙心石滬淨灘淨灘減塑活動(111. 6. 11)。</p> <p>24. 辦理 112 年 SUP 立式划槳丙級教練教育訓練、112 年水上摩托車安全教育暨救援訓練、112 年丙級浮潛教練安全教育訓練共計 173 位學員合格。</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>

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>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>9.透過LED顯示器，提供政令宣導訊息，計17件。</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98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>

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>
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. 建置解說內容多語言導覽系統：小門含人文及地景，提供遊客解說服務及結合智慧觀光發展，以提升旅遊服務品質。另有設計小門旅遊導覽摺頁，提供豐富旅遊資訊、地理知識，同時滿足遊客學習及觀光的需求。 2. 為因應政府政策，並能有效且落實執行小門地質探索館的管理維護工作及推展人文教育的需要及基於使用者付費的原則，訂定收費標準，並自112年1月1日起開始收費，並採多元收費方式。 3. 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。 4. 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

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>遊客滿意度評核問卷肯定。</p> <p>5. 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>6. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。</p> <p>7. 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>8. 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> <p>無</p>
6.	望安綠蠟龜觀光保育中心	<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. 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。</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，以供緊急需求。</p> <p>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。</p> <p>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> <p>7. 透過LED顯示器，提供政令宣導訊息，計31件。</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