

附表3

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處112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. 服務人員主動並具熱忱，熱心回覆遊客來電，並配戴有識別證，以利遊客辨識。 2. 提供有行動旅服，即時提供服務。 3. 提供有近期相關旅遊資訊並於櫃檯顯眼處供遊客參閱。 4. 有遊客中心無法回應或處理之業務皆即時通知相關課室，以及時解決遊客問題，且後續追蹤改善情形完善。 5. 定期與業務課室確認各景點資訊，提供正確之服務。 6. 針對民眾反映有及時向其他轄管機關反映，落實機關橫向溝通。 7. 提供有民眾意見反應表，以利民眾參與各項機關施政。 8. 遊客中心動線清楚且設備及環境清潔完善、良好。 9. 提供有電子摺頁及摺頁回收桶等創新服務，以兼顧遊客資訊獲取及永續環保。 10. 提供有台灣好行、森林鐵路等交通資訊。 11. 無障礙設施及相關設備完善，主動接洽視障遊客的需求並提供適度協助。 12. 於處內重大活動期間主動宣導，提供遊客作為旅程選擇。 13. 建置有觸控導覽系統等創新設備並具高品質。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議訂定遺失物處理、民眾建議事項等標準作業流程。 2. 花盆、蝴蝶蘭等植栽裝飾物建議適時整理。 3. 假日或旅客緊急安全危害通知時，建議以通訊軟體立即通報相關業務單位。 |

| 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"> 4. 民眾意見反映表建議提供線上服務並主動詢問遊客填寫，以利民眾反映各項問題及機關精進各項業務。 5. 建議民眾反映事項建議紀錄並造冊，以供業務單位精進服務作為。 6. 建議強化跨區旅遊相關資訊，以提供遊客更多旅遊選擇。 7. 建議遊客滿意調查表可新增建議事項欄位。 8. 建議各項提供資訊評估以數位化建置，以減少紙張使用。 9. 建議可廣為納入轄內優質伴手禮或特色農特產品展示。 |
| 2 | 文峰遊客中心 | <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員服務親切、解說明確、主動詢問旅客需求並推介特色店家及季節性亮點活動。 2. 服務人員針對周邊交通狀況掌握度高。 3. 定期與業務課室確認各景點資訊，提供正確之服務。 4. 哺乳室提供有嬰幼兒尿布等便民服務。 5. 提供有非轄區之旅遊景點相關資訊，以利遊客規劃相關行程。 6. 於服務台周邊提供有各項活動資訊。 7. 提供有滿意度調查表，以利掌握民眾旅遊趨勢。 8. 環境清潔完善、良好。 9. 接獲外籍旅客需求時，即時轉請志工翻譯，並提供有外語翻譯機，以提供正確且快速之服務。 10. 展示有轄內優質伴手禮或特色農特產品，提高服務品質。 11. 提供有台灣好行、森林鐵路等交通資訊。 12. 無障礙設施及便民服務等相關設備完善。 13. 主動引導視障者參訪館內設施並提供解說。 |

| 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>14. 設施巡查及維護等程序完善且及時。</p> <p>15. 遊客中心設置有互動裝置並新增 AR、VR 等技術，以滿足各年齡層遊客使用需求。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議新增遊客中心動線指引。 2. 建議訂定遺失物處理、民眾建議事項等標準作業流程。 3. 建議民眾反映事項建議紀錄並造冊，以供業務單位精進服務作為。 4. 建議於各項提供資訊(如滿意度調查)評估以數位化建置，以減少紙張使用。 5. 民眾反映入口處侷限並無提供座位停等，建議評估改善。 |