

交通部觀光局北海岸及觀音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	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	觀音山遊客中心	185	275	184	183	92	918	112.06
2	中角灣遊客中心	186	277	185	185	94	926	112.06
3	金山遊客中心	186	276	185	185	91	921	112.06

考核結果處理情形：將考核結果轉知受考核之遊客中心配合改進、另將考核結果登載於本處網頁另將考核結果公布於本處管網及 email 給上述遊客中心。

交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處

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	觀音山遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務台人員親切回答遊客問題，自製解說圖檔指引遊客步道方向。 2. 猛禽展示館設施維護良好，解說志工主動為遊客解說及介紹館內設施。 3. 遊客中心於明顯處提供交通部觀光局電子摺頁 QR code，供遊客掃描。 4. 遊客中心公廁環境整潔。 <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 假日停車空間不足。 2. 周邊攤商素質不一。 3. 遇遊客直接陳情處理方式仍有進步空間。
2	中角灣遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 經營者團隊整體氣氛活潑，有發展潛力。 2. 遊客中心周邊設有沖洗設施，符合遊客遊憩需求。 3. 經營廠商可配合管理處協助推展觀光業務，例如擺放觀光圈 QR code 於明顯處，供遊客掃描。 4. 遊客中心旁設有 U-bike，增進轄內綠色旅遊。 <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 閒置空間仍多，須加快規劃進度。 2. 遊客中心提供觀光旅遊資訊偏少。 3. 停車場假日供不應求，應主動尋求其他資源。
3	金山遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員態度友善、親切有禮，並提供專業旅遊導覽資訊。 2. 針對民眾的意見、抱怨及陳情等亦積極回應，有效協助民眾解決問題。 3. 遊客中心於明顯處提供交通部觀光局電子摺頁 QR code，供遊客掃描。 <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整體環境較為老舊，燈光偏暗，個人電腦主機擺放於服務台顯較零亂。 2. 創新面向需要加強。