

附表1 (交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處) (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	花蓮遊客中心(花蓮站)	164.5	247	166.5	166	85	829	112/3
2	奚卜蘭遊客中心(花蓮站)	160.5	241.5	163	162	81.5	808.5	112/3
3	都歷遊客中心	180.5	270	180	181	90	901.5	112/6

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)

**附表2 (交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處) (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	優點及建議改進事項摘要	備註
1	花蓮遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合在地工作室，充實展示解說內容。</li> <li>2. 善用志工投入執勤與解說服務。</li> <li>3. 創新規劃自辦小旅行遊程，深化遊憩體驗。</li> <li>4. 配合在地工作室工藝展售，展現在地特色布置。</li> </ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過網路連線之展示設施，故障維修機制有待改善。</li> <li>2. 服務台無障礙諮詢設施(輪椅座席陪同區)之應用與清潔維護應加強。</li> <li>3. 建議製作民眾意見紀錄表。</li> <li>4. 原住民服飾互動體驗之網路設備故障。</li> <li>5. 視聽室及i-center座椅應加強清潔，電扇生鏽未清理。</li> </ol>	
2	奚卜蘭遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合TR9營運，提供便捷電輔車租賃服務。</li> <li>2. 結合在地文創商品展售、區域小型活動辦理，強化行銷推廣在地特色。</li> <li>3. 委外經營，減少行政人力。</li> <li>4. 結合地方辦理行銷活動。</li> </ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遊客中心提供之服務項目是脫落應改善。</li> <li>2. 不堪用之地底投牆燈光組，未進行斷電移除，有安全之虞，應改善。</li> <li>3. 遊客中心至公廁採光罩之髒汙不堪，應加強清潔。</li> <li>4. 安全門生鏽未處理。</li> <li>5. 玻璃門上貼字、貼紙損壞，應清除或修復。</li> <li>6. 外牆協力人標誌老舊，導覽解說牌退色，腳架鏽蝕應修復。</li> </ol>	
3	都歷遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2人值勤能發揮相互合作優勢。</li> <li>2. 相關遊憩旅遊問題，能預做問題及答詢資料。</li> <li>3. 新智慧公廁系統-緊急通報項目，能妥善處理及回復。</li> <li>4. 設施便利、設備完善整潔舒適。</li> <li>5. 定期更換展覽內容，有耳目一新感覺。</li> </ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 樓戶外兒童遊戲區公廁，雖有2間公廁，然都是多功能公廁，同時間只能供2人(不分男女)使用，建議作調整。</li> <li>2. 建議於一定期，能辦理服務台人員，關於本處及其他相關景點、交通資訊及遊程等業務精進訓練。</li> <li>3. 服務人員可以更熱情招呼，可給遊客親切感受。</li> <li>4. 觀光圖展櫃位補滿，略顯空缺。</li> </ol>	