

附表 2

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處
112 年度 1 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	福隆遊客中心	195 分	292 分	196 分	194 分	96 分	973 分	112 年 6 月
2	大里遊客中心	196 分	293 分	195 分	193 分	95 分	972 分	112 年 6 月
3	壯圍遊客中心	194 分	294 分	190 分	195 分	95 分	968 分	112 年 6 月
4	南方澳遊客中心	192 分	294 分	192 分	194 分	95 分	967 分	112 年 6 月

考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁，並將考核意見優缺點送受考單位改進。

附表 3

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處

111 年度 7 月至 12 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	福隆遊客中心	<p>優點：</p> <p>一、提供多項互動體驗設施：轄區自行車騎乘路線體驗、保護海洋撿海廢 AR、繪動鯨豚牆面投影。</p> <p>二、特殊服務：無障礙沙灘車借用（協助無障礙人士親近海洋）、穆斯林祈禱室借用、多組手機充電插座、哺乳室整潔明亮並可同時供 2 組旅客使用。</p> <p>三、一、二樓為數眾多的漂流木木雕展示，提升遊憩藝術層次。</p> <p>四、結合台灣好行服務設站，增進行的便利性。</p> <p>五、大、小視廳室依遊客人數播放轄區宣傳短片，增加遊客探索轄區景點之吸引力。</p> <p>六、牆面宣導影片（掛牆電視）豐富多元，不僅提供景點介紹並具有政策宣導效益。</p> <p>七、公廁乾淨明亮通風，指示牌內容清楚，並於公廁播放版權音樂，讓民眾如廁也能放鬆擁有好心情。</p> <p>八、提供登山杖借用服務，甲借乙還真貼心。</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>九、注重冷氣空調保養，提供遊客清涼休憩空間。</p> <p>十、漂書種類多元，方便遊客借閱。</p> <p>建議改進措施：</p> <p>一、建議可不定期更換或增加策展內容，藉以表現在地特色。</p> <p>二、為加強對國外遊客之溝通，可持續提昇服務人員外語能力或加強輔具使用訓練。</p> <p>三、為提昇服務品質，可加強專業研習課程並安排同仁觀摩其他遊客中心學習優點。</p>
2	大里遊客中心	<p>優點：</p> <p>一、觸控式數位導覽機：</p> <p>能置入最新宣傳影片及 EDM 及數位影音檔案，可置入跑馬燈文字訊息方便遊客自行查詢及瀏覽。</p> <p>二、轄區景點光雕桌：</p> <p>大型式互動導覽地圖讓遊客了解轄區內的沿岸或景點，轄區狀況可一目了然，遊客可直接查詢位置及相關性及周邊旅遊景點方邊規劃旅遊行程。</p> <p>三、AR 互動光雕牆：</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>可同時進行多人互動體驗，導覽人員可以利用光雕牆進行草嶺古道導覽，遊客也可以自行操作進一步了解周邊景點。</p> <p>四、AR 電動視窗：</p> <p>保留歷史年代陶燒壁畫賦予科技化展覽型態，同時增加媒體互動裝置，可進行觸控螢幕查詢年代，呈現給遊客歷史人文資訊並強化教育意涵。</p> <p>五、登山杖借用服務：</p> <p>與福隆遊客中心間互為「甲租乙還」據點，帶給遊客貼心的感受。</p> <p>六、備有哺乳室及穆斯林祈禱室：</p> <p>哺乳室整潔明亮並可供 2 組人員使用，亦設有安靜舒適的穆斯林祈禱室空間。</p> <p>七、代寄名信片服務：</p> <p>提供遊客貼心的服務並留下出遊回憶的感受。</p> <p>八、室內陳設及氛圍質感：</p> <p>營造溫馨的空間氛圍，遊客入內可愜意休息或沉澱心情。</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>九、漂書區專屬座椅讓旅客可以悠閒地閱讀與休憩。</p> <p>十、提供無障礙友善空間，提升通用化服務廣度與深度。</p> <p>十一、有提供 3C 免費充電站，帶給遊客貼心服務，增加遊程中的便利性。</p> <p>十二、遊客中心環境寬敞明亮，以漂流木製品佈置大廳，展現所在地時空特色。</p> <p>十三、「遊客中心附屬賣店空間」與在地餐飲業者結合，促進在地就業並提供旅人更為優質的服務與休憩機能，作為登山客下山後的「充電」據點。</p> <p>十四、配合特色節慶活動佈置，提升節慶氛圍。</p> <p>十五、遊客中心設有視聽室，可進行展演、播映等服務。</p> <p>建議事項：</p> <p>一、為加強對國外遊客之溝通，可持續提昇服務人員外語能力或配合輔助設備(如：口譯機)進行服務。</p> <p>二、部分垃圾桶狀況或型式較為老舊，可予以更新或調整風格。</p>
3	壯圍遊客中心	優點：

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>一、地處台七丙與台二線交叉口，交通便捷，為宜蘭濱海地區重要旅遊景點，已建構大東北角觀光產業聯盟「青年築夢」基地，帶動地方觀光產業發展利基。</p> <p>二、南端毗鄰約 34 公頃國有地，適合響應「以農立縣、發展觀光」扶植農(漁)青及結合在地社區匯集共同推動農漁原鄉小旅行。</p> <p>三、利用自然成形沙積地形、運用材料，透過藝術家手腦併用，構築地景藝術殿堂，成為打卡熱點。</p> <p>四、結合台灣好行服務設站，增進行的便利性</p> <p>五、哺集乳室整潔可供使用。</p> <p>六、提供無障礙友善空間。</p> <p>七、室內櫃台周遭增加植栽綠化讓室內好空氣。</p> <p>建議事項：</p> <p>一、為加強對國外遊客之溝通，可持續提昇服務人員外語能力或加強輔具使用訓練。</p> <p>二、為服務遊客需求，可新增專業研習課程以提昇服務品質。</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
4	南方澳遊客中心	<p>優點：</p> <p>一、以互動方式介紹當地自然景觀、生態環境及特色產業為元素，並以人本理念重新規劃設計室裝，提供清淨，友善、明亮、舒適及休憩智慧旅遊平台處所。</p> <p>二、展場空間整潔明亮，提供多項 AR 及感光旅遊實境與遊客進行互動，帶給遊客驚嘆、感動、歡樂氛圍。</p> <p>三、服務人員儀容整齊，笑容迎客，主動推薦地方旅遊景點，遊程安排，餐食特色，交通訊息等。</p> <p>四、哺集乳室整潔可供使用。</p> <p>五、提供無障礙友善空間。</p> <p>建議事項：</p> <p>一、南方澳地狹人稠，物產豐富，商店林立，長年來缺乏停車場課題未解，遊客停車不便。</p> <p>二、為服務遊客需求，可新增專業研習課程以提昇服務品質。</p> <p>三、加強外籍旅客之外語服務，目前先以手機 APP、翻譯軟體或免付費專線替代。</p>