

澎湖國家風景區管理處 112 年度下半年（7 月至 12 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	澎湖遊客中心	196	293.55	193.5	194.2	98	975.25	112.07-12
2	南海遊客中心	189	285	186.4	191.6	97.4	949.4	112.07-12
3	小門地質探索館	198	294.2	194.7	193.9	99	979.8	112.07-12
4	望安綠蠵龜觀光保 育中心	190	285.9	185.8	191.9	97.6	951.2	112.07-12

考核結果處理情形：錄案請各業管單位處理、改進，並將考核結果登載於本處行政資訊網。

（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 年度下半年（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	備註
1.	澎湖遊客中心	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2.場館設計佳，室內動線明確、設施新穎、展覽有特色，具有許多澎湖在地元素之介紹，適合作為澎湖旅程第一個起點，可獲得豐富觀光資訊。 3.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。 4.為實踐永續發展，於遊客中心宣導澎湖海洋生態保護宣言並推廣遊客簽署，另提供遊客滿意度問卷線上(QR Code)填答方式進行施測。 5.館內落實執行 6S 環境清潔管理整潔度佳，獲澎湖縣環保局公廁評核特優級。 6.落實營造友善旅遊環境，場館設置穆斯林祈禱室及友善公廁。 7.為服務外國旅客，提供外語(英、日)導覽解說服務。 8.112 年 10 月 14 日辦理「澎湖海洋生態·綠色旅遊論壇暨海洋生態保護宣言電子簽署啟用活動」，期使旅客在旅遊環境中成為負責任的旅人，共同響應維護澎湖生態資源。 <p>二、缺失或建議改進事項</p> <p>無。</p>	
2.	南海遊客中心	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 落實執行 6S 環境清潔管理，優化服務水平。 	該館於設計時為響應節能減碳，建築採自然通風結構故未裝設冷氣，已請業

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
		<p>3. 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，獲澎湖縣環保局公廁評核特優級；為營造友善旅遊環境，設置並提供穆斯林友善廁間。</p> <p>6. 為實踐永續發展，遊客滿意度評核問卷提供線上(QR Code)問卷調查進行施測。</p> <p>二、缺失或建議改進事項</p> <p>室內環境通風不佳，人多時會較為悶熱，希望空氣對流情況可以改善。</p>	<p>管單位於旺季期間將遊客中心2樓窗戶全數開啟，增加室內空氣對流並加設排風扇，並研議評估加強水冷扇設置數量。</p>
3.	小門地質探索館	<p>一、優點</p> <p>1. 小門地質探索館於112年度通過旅服設施6S認證評鑑合格，除具有專業、親切的服務人員，館內服務區、展示空間、哺集乳室及公廁區皆於評鑑中獲得高分，能為旅客提供最佳服務。</p> <p>2. 新增建置VR虛擬實境觀光導覽，可於線上為大眾提供侏儸紀世界的生動介紹，同時可探索澎湖地質演變。</p> <p>3. 建置多語言解說導覽系統：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。</p> <p>4. 為因應政府政策並有效落實場館管理維護工作、推展人文教育，以及基於使用者付費原則訂定收費標準，自112年1月1日起開始收費，並採多元收費方式供遊客擇選。</p> <p>5. 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>	

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
		<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，獲澎湖縣環保局公廁評核特優級；為營造友善旅遊環境，設置並提供穆斯林友善廁間。</p> <p>8. 為實踐永續發展，遊客滿意度評核問卷提供線上(QR Code)問卷調查進行施測。</p> <p>二、缺失或建議改進事項</p> <p>無。</p>	
4.	望安綠蠵龜觀光保育中心	<p>一、優點</p> <p>1. 保育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. 服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。</p> <p>3. 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>4. 公廁持續落實平時維護工作，獲澎湖縣環保局公廁評核特優級；為營造友善旅遊環境，設置並提供穆斯林友善廁間。</p> <p>5. 為實踐永續發展，遊客滿意度評核問卷提供線上(QR Code)問卷調查進行施測。</p> <p>二、缺失或建議改進事項</p> <p>館內冷氣不涼，參觀舒適度不佳。</p>	已請業管單位於旺季前更新保育中心空調主機。