

附表 2

交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處
112 年 10 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	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)		
	官田遊客中心	190	287	190	190	88	945	112 年 12 月
	中埔遊客中心	189	285	190	189	87	940	112 年 12 月
	南化遊客中心	188	286	190	189	87	940	112 年 12 月

考核結果處理情形：於 112 年 12 月 25 日簽請核定。

附表 3

交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處

112 年 10 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	官田遊客中心 (遊憩科)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. 遊客中心服務人員態度客氣、熱誠，接待旅客親切有禮，協助旅遊諮詢、引導服務設施之使用說明、提供館內導覽預約，豐富旅遊體驗。 1.2. 遊客中心第一線服務人員優化服務落實執行6S環境清潔管理。 1.3. 遊客中心推出現場遊客互動小活動，同時推廣本處維護管理之社群平台以供遊客當季旅遊及活動資訊，深受遊客肯定。 1.4. 環境場域之互動設施進行常態清潔消毒，於後疫情時期仍維持服務人員配戴口罩等防疫措施，維持環境清消工作，以維護旅遊環境品質；服務人員穿戴制服或服務背心及識別證以便遊客識別。 1.5. 哺集乳室提供舒適空間及尿布以供緊急需求。 1.6. 公廁持續落實平時維護工作，以達環保署綠網列管公廁考核，並達「特優級」，設置穆斯林祈禱室並提供穆斯林友善公廁。 1.7. 數位應用導覽機： <ol style="list-style-type: none"> (7.1) 提供旅遊資訊及發布宣導事項，如臺灣好行路線海報、活動剪影等短片

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>輪播做推廣宣傳。</p> <p>(7.2) 臥式導覽機：介接官網旅遊資訊供遊客點閱瀏覽、設計本處轄區風景數位明信片供遊客拍照合影，並以掃描QR-Code的方式下載留念。</p> <p>(7.3) 透過導覽機放置問卷調查之QR Code，提供線上問卷調查。</p> <p>1.8. 遊客中心設置120環景影片，露出轄區景點，提供遊客環繞式視覺體驗。</p> <p>1.9. 透過VR設施提供賽車式遊戲，增加趣味性，加深遊客對本處轄區的認識。</p> <p>缺點： 無</p>
2	中埔遊客中心 (曾文管理站)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中埔遊客中心導覽人員服務態度親切、熱忱的接待旅客諮詢並備有外語解說能力，協助解決遊客問題及園區導覽。 2. 中埔遊客中心第一線服務人員優化服務落實執行6S環境清潔管理。 3. 中埔遊客中心優化環境品質加強綠美化植栽佈置。 4. 公廁持續落實平時維護工作，經嘉義縣政府環境保護局評比為「特優級」；並設置提供淨下設施等穆斯林友善空間。 5. 落實防疫措施，第一線服務人員維持社交距離並配戴口罩及加強館內環境消毒並提供遊客酒精消毒服務。 6. 哺集乳室設備完善並提供個人衛生用品及醫藥箱，以供緊急需求。

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>7. 室內提供兒童遊憩區，戶外提供休憩座椅，提供各年齡層遊客短暫休憩使用。</p> <p>缺點： 無</p>
3	南化遊客中心 (南化管理站)	<p>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，引導服務設施之使用說明，環境整潔等面相，獲得 GOOGLE 遊客 1061 個評論滿 4.2 星肯定。 2. 遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行 6S 環境清潔管理，優化服務水平。 3. 因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質。 4. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。 5. 公廁持續落實平時維護工作，以達環保署綠網列管公廁考核，並達「特優級」。 6. 透過活動結合地區衛生所設攤促進流感及新冠疫苗施打普及率及衛生觀念推廣。 <p>缺點： 無</p>