

附表1 (交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處) (112年度) (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	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	綠島遊客中心 (綠島站)	189	282.5	190.5	190.5	98.5	951	112/9
2	小野柳遊客中心 (台東站)	190	275	183	185	90	923	112/12 (一位委員對臨時服務台進行考核)
3	三仙台遊客中心 (台東站)	182.5	274.5	179.5	183.5	89	909	112/11-12 (兩位委員評分和)
4	八仙洞遊客中心 (台東站)	187	274	178.5	185	89	913.5	112/11-12 (兩位委員評分和)

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 (交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處) (112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)	優點及建議改進事項摘要	備註
	或單位名稱		
1	綠島遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 室內空間動線設計良好，摺頁文宣處擺放齊全，除本處提供資訊外，貼心地蒐集其他單位發行跟離島旅遊相關文宣。 2. 服務人員態度親切，當天有獨行遊客詢問景點行程建議，亦協助透過全區景點圖提供資訊。 3. 簡報室環境整潔、公廁廁間乾淨、消防滅火器符合使用期限。 4. 簡介摺頁擺放整齊、陳列地方特產展品，整體空間規畫明亮寬敞。 5. 提供遊客設施使用滿意度調查、提供環保杯借用。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 目前一進門左手邊窗戶框插座應該是可以提供民眾充電使用的地方，惟現今暫停電輔車是否會影響服務機能？ 2. 前面優點提及行程建議服務，因遊客中心有設置導覽機，若能再主動告知可運用本處相關網站及行動旅服功能，增加資訊提供多元性。 3. 服務台代班人員名牌未製作及擺放。 4. 建議改善遊客中心天花板與牆面介面漏水問題。 	

2	小野柳遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臨時服務中心提供遊客查詢用電腦。 2. 有張貼海報、訊息公告。 3. 提供在地遊程簡訊、Line，告知遊客。 4. 幫遊客既還失物，得到肯定。 5. 遊客回函鼓勵及獎勵服務台人員。 6. 回應速度快，利用網路及電話。 7. 有地質公園、夜訪小野柳活動。 	一位委員針對臨時性服務台進行評分
3	三仙台遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人員服裝整齊、口條清晰、對業務清楚、具外語能力。 2. 空間雖小，但擺放整齊 3. 有每日工作日報表，業務交代清楚。 4. 有提供網路查詢，功能正常。 5. 服務人員親切，利用Line查詢回報。 6. 遊客中心與辦公室合而為一，效率佳。 7. 遊客遺失物品，有遊客寫感謝明信片。 8. 環境乾淨，服務台人員衣著標準。 	
		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務遊客之電腦故障。 2. 未張貼有效期限內之公共意外責任險保單。 3. 急救箱藥品有過期情形。 	

4	八仙洞遊客中心	優點： 1. 環境整潔，更新後之遊客中心CIS，明亮清楚。 2. 人員服裝整齊，具有服務熱誠。 3. 服務人員自備周邊旅遊資訊詳細，具在地化服務。 4. 服務人員態度親切，為民服務到位，民眾有寫感謝函。 5. 資訊專業性高 6. 網路正常，利用Line、電話幫遊客解決問題。	
		建議改進事項： 1. 公共意外責任險保單過期。 2. 縣府提供之互動軟體有感應不佳之情形，應向縣府反應。 3. 無在地活動及解說。	