

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處113年度第1季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
		基礎服務 (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	觸口遊客中心及 行政中心	194.2	291	193.7	194.8	96.4	970.1	113年1-3月
2	文峰遊客中心							113年4-6月

考核結果處理情形：考核結果通知本處各業管單位(工務科、管理科、遊憩科、文峰管理站)，優點應持續保持，

缺點立即進行改善，考核結果並刊登於本處行政資訊網(<http://www.ali-nsa.gov.tw/>網頁/

業務資訊/提升服務品質/為民服務不定期考核)。

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處113年度第1季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	觸口遊客中心及行政中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心整體環境乾淨、舒適。 2. 服務人員有熱忱、積極服務之態度，可現場即時提供遊客諮詢櫻花季及螢火蟲季相關資訊。 3. 即時影像露出可及時提供遊客二延平步道、太平雲梯、奮起湖天候狀況及景區美景。 4. 公廁洗手台水量充足且提供有洗手乳。 5. 飲水機有定期更新維護。 6. 室內空間動線設計良好，文宣資料擺放齊全。 7. 相關活動資訊揭露完整。 8. 遊客中心周邊有設計3D塗鴉牆供遊客打卡拍照。 9. 針對內部各項服務設施定期巡檢並立即完成修繕。 10. 摺頁有定期更新。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 漂書站建議詳細標示位置，並增加旅遊叢書，增加遊客停留及旅遊資訊。 2. 茶、原民、鐵道展示區電視建議儘快修繕完成，以輪播宣傳照片或影片，增加行銷效益。 3. 茶製程展示區、咖啡展示區之茶業、咖啡樣品風味已消逝，建議更新或妥適處理。 4. 穆斯林充電區充電線建議增加 Type-c 規格充電線，以符合遊客需求。 5. 簡報室設備更新應掌握進度，修繕完畢後撥放宣傳影片可增加遊客停留時間及瞭解轄區觀光資訊，修繕期間應有備用展示方案。 6. 互動牆設備建議開放遊客使用。 7. 建議對於民眾無理要求時，可由遊客中心主管人員出面安撫並給予適度折衷處理。 8. 建議可提供優質文宣品販售以提高國家風景區形象露出。