

交通部觀光署雲嘉南濱海國家風景區管理處 113 年度 (1 月至 6 月)

為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	北門遊客中心	<p>優點</p> <p>1、委員 1：</p> <ul style="list-style-type: none">(1)廁所打掃乾淨整潔。(2)代各機關張貼之宣傳海報未逾期。(3)提供遊客使用之 wifi 愛台灣訊號強度優良。(4)遊客手機充電設備友善, 提供多種連接及插頭。 <p>2、委員 2：</p> <ul style="list-style-type: none">(1)積極配合現有推行政策, 參加各種訓練 (永續、民防、志工培訓、AED、消防演練)。(2)環境整體非常乾淨。(3)穆斯林祈禱室有設置掛勾, 方便使用。(4)有提供充電座 (服務台)、輪椅借用等貼心服務。 <p>3、委員 3：</p> <ul style="list-style-type: none">(1)穆斯林祈禱室曾至掛衣架, 且設置朝拜毯收納櫃, 環境整潔明亮。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>(2)公廁整潔明亮，且附設免治馬桶、多功能洗滌器等友善設施，持續推動優質公廁。</p> <p>(3)提供多項友善服務，如輪椅借用、代叫無障礙計程車等，營造友善貼心的觀光遊憩據點。</p> <p>(4)遊客中心服務台人員態度友善，且均有積極參與各訓練課程。</p> <p>建議改進事項</p> <p>1、委員 1：</p> <p>(1)安心場所認證過期。</p> <p>(2)稽核資料準備不足，有待改善。</p> <p>(3)廁所內張貼標語破舊未更換。</p> <p>(4)遊客中心入口處牌示用膠帶黏貼過於簡陋。</p> <p>(5)西側公廁男廁與東側公廁男廁禁菸標誌張貼方式、位置不一致，請更新修正。</p> <p>(6)入口處油漆斑駁。</p> <p>2、委員 2：</p> <p>(1)旅服人員手冊（工作）未配合組織改組、設備更新修正。</p> <p>(2)AED 安心場所認證已過期。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>(3)簡報室右側已做為公務使用空間，建議標示修正。</p> <p>(4)i-Taiwan 線路盤繞牆面，建議重新整理（整齊化）。</p> <p>(5)消防栓設備前看板建議移至他處。</p> <p>3、委員 3：</p> <p>(1)部分設施毀損、故障，如：燈具、紀念印章之印泥等，建議更新改善。</p> <p>(2)部分資料未更新，如：旅服人員作業手冊等，建議更新改善。</p> <p>(3)充電區燈光晦暗，建議加裝燈具。</p> <p>綜合建議</p> <p>1、建議重新檢視遊客中心整體環境及設備，倘有設備老舊或使用空間、格局變動者，請更新、維修。</p> <p>2、建議統計並彙整 google 評論及遊客滿意度等數據，用以作為遊客中心精進之依據，並即時回復網路評論及遊客意見，並就遊客所提意見，持續追蹤改善。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
2	七股遊客中心	<p>優點</p> <p>1、委員 1：</p> <p>(1)稽核資料準備完善。</p> <p>(2)安心場所認證於有效期限內。</p> <p>(3)七股站全部同仁取得 AED 及 CPR 訓練通過。</p> <p>(4)辦理台日生態攝影展。</p> <p>2、委員 2：</p> <p>(1)旅服人員手冊資訊完整。</p> <p>(2)環境整體乾淨舒服。</p> <p>(3)AED 認證於 113 年 4 月 10 日認證。</p> <p>(4)服務紀錄表完整。</p> <p>(5)積極配合現有推行政策參加訓練</p> <p>3、委員 3：</p> <p>(1)公廁環境明亮整潔，且按時清掃、維護。</p> <p>(2)服務人員積極參與各類課程、講座及訓練，提升服務專業度；另超過 80%的服務人員取得 CPR+AED 的專業證照，且多位具備基本外語能力。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>(3)提供基礎友善設施，如穆斯林祈禱室、哺乳室及性別友善廁所等，並取得安心場所認證，且廁所為特優級，值得肯定。</p> <hr/> <p>建議改進事項</p> <p>1、委員 1：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 滅火器安檢日期逾期。 (2) 提供遊客使用之 wifi 愛台灣訊號不穩定。 (3) 廁所內張貼標語部分破舊或不一致需更換。 (4) 入口處標示牌生鏽、地面掉漆。 <p>2、委員 2：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)園區平面圖建議加入 U-bike 地點。 (2)入口無障礙通道標誌設施生鏽。 (3)哺乳室建議新增桌上型飲水機。 (4)遊客中心部分燈具不亮。 <p>3、委員 3：</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>(1)經實地查核發現有部分消防檢修逾期缺失，請儘速改善。</p> <p>(2)i-Taiwan 網路不穩。</p> <p>(3)多項標示牌毀損，如：廁所內宣導標示、展區宣導標示等，建議一併更新。</p> <p>(4)無障礙坡道鐵製標牌生鏽，建議改善。</p> <p>綜合建議</p> <p>經查 google 地圖有 3 項都是七股遊客中心及附設場域，惟管理者皆非本處，建議向 google 官方申請調整，俾憑後續管理，且針對評論內容予以回復。</p>