

附表3

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處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	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遊客中心整體環境乾淨、舒適。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 公廁洗手台水量充足且提供有洗手乳。</li> <li>5. 飲水機有定期更新維護。</li> <li>6. 室內空間動線設計良好，文宣資料擺放齊全。</li> <li>7. 相關活動資訊揭露完整。</li> <li>8. 遊客中心周邊有設計3D塗鴉牆供遊客打卡拍照。</li> <li>9. 針對內部各項服務設施定期巡檢並立即完成修繕。</li> <li>10. 摺頁有定期更新。</li> </ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ol>

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>期間應有備用展示方案。</p> <p>6. 互動牆設備建議開放遊客使用。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
2	文峰遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <p>1. 彙整轄區旅遊資訊並結合周邊風景區共同行銷推廣，擴大行銷力度。</p> <p>2. 遊客中心內部展示內容豐富多元，能讓到訪遊客寓教於樂。</p> <p>3. 出版品、摺頁擺放整齊，增加遊客取得適宜性。</p> <p>4. 木質裝置符合山區氛圍，視覺辨識度高，舒適宜人。</p> <p>5. 服務人員服務態度良好、熱情、服務精進機制佳，可即時提供幫助及建議。</p> <p>6. 提供全轄區及轄外周邊地區之遊憩資訊。</p> <p>7. 提供有充電設備。</p> <p>8. 公廁環境舒適、整潔、無臭味，並安裝有人流監控系統及意見回饋調查。</p> <p>9. 室內設施完善，設有舒適之休息區及乾淨之公廁。</p> <p>10. 常有特展及文化活動，增加遊客體驗在地文化。</p> <p>11. 動線規劃順暢並結合店家提供在地農特產品。</p> <p>12. 服務台提供有藥品、防蚊液等。</p> <p>13. 與在地業者合作，活化閒置空間，增加收益並提供遊客服務。</p> <p>14. 提供各種大眾運輸時刻表及轉乘資訊，建議定時核對資訊正確性。</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
		<p>15. 服務台公告步道封閉路線。</p> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 賣店與遊客中心空間無明顯區隔，遊客無座位停等空間。</li> <li>2. 周邊販賣空間可酌情收納整齊，避免影響視覺景觀。</li> <li>3. 大門左側大型地圖建議加強燈光照片，另入口大廳建議增加照明</li> <li>4. 建議於遊客中心門口指示公廁位置。</li> <li>5. 互動區建議增加使用說明。</li> <li>6. AED 牌示應固定張貼。</li> <li>7. 節慶吊飾與整體風格不搭，建議拆除。</li> <li>8. 因氣候及季節導致蚊蟲較多，建議尋適當方式防治。</li> <li>9. 建議設置電子看板，提供最新即時訊息，並利於遊客更容易發現公告事項。</li> <li>10. 鐵道互動區之感應卡片字樣建議視情況更新，使用之小火車道具故障，建議即時維護。</li> <li>11. 咖啡蚊香區牆面邊角建議改善整潔度。</li> <li>12. 現場未放置公廁清潔紀錄表，建議文書作業完畢後儘速放回原處。</li> </ol>