

交通部觀光署 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	北海岸及觀音山國家風景區管理處-和平島遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、率先導入設置 AI 智慧櫃台，具英、日、韓語與中文即時雙向翻譯功能，以強化服務國際旅客。 2、服務台由服務人員及解說志工輪值，態度親切友善，並提供定時導覽，由專業志工解說和平島人文歷史及地景變遷，帶遊客進行一趟親近地質景觀、生態資源的小島之旅。 3、打造友善穆斯林場域，館內提供祈禱室、淨下設施，供有需要的遊客使用。 4、遊客中心一樓設有島嶼物舍生活選物店，以「島嶼實驗 Island Experiment」等四大主題進行策展，供遊客選購在地、環境友善之文創商品。 5、推廣永續旅遊，展示架之旅遊文宣 DM，以提供 QRcode 連結，供遊客掃描下載使用。 <p>建議改進事項：無</p>
2	鯉魚潭管理站 (含鯉魚潭遊客中心)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、水域活動申請流程改為隨到隨辦，另申辦業務處理天數較過往減少，顯示相關服務效率之提升。 2、人民陳情及申辦業務案件繁多，然均能立即處理回復，成效值得肯定。 3、配合本署 0403 地震災後振興觀光方案，遊客中心服務人員主動於摺頁及櫃台前呈現及協助推廣，用心值得嘉許。

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>4、本(113)年度水域演練結合魚苗放流擴大民眾參與、輔導水域業者投保無過失責任險等成效亮眼，建議類似成果可納入服務成長及優化項目呈現。</p> <p>5、與池南派出所互動良好，並能及時服務協助出借角錐等相關物品，建議後續可整理相關紀錄，以利成果展現。</p> <p>6、因應客運業者公車班次縮減及震災後停靠位置異動，主動自製公車時刻表及候車路線指引供遊客使用，值得其他遊客中心學習。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1、行動旅服及主動協助外籍遊客叫計程車等主動服務內容，建議可整理為貼心服務小故事之敘述方式呈現。</p> <p>2、自行車維修樁相關維修工具如損壞或生鏽，建議洽詢原贈與單位-自行車新文化基金會妥善處理並協助定期保養。</p>