

交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處

為民服務不定期考核結果統計表（113 年度）（1 月至 6 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	服務遞送	服務量能	服務評價	開放創新		
		(200 分)	(300 分)	(200 分)	(200 分)	(100 分)		
1	都歷遊客中心 (遊憩科)	188	281	185.5	185	95	934.5	113/3
2	小野柳遊客中心 (台東站)	186.5	275	181.5	180	92	915	113/6
3	三仙台遊客中心(台東站)	173.5	260	173	173.5	87	867	113/6
4	八仙洞遊客中心(台東站)	166	233.5	167.5	157.5	79	803.5	113/6

交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處（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)	優點及建議改進事項摘要	備註
	或單位名稱		
1	都歷遊客中心	<p>優點：</p> <p>一、基礎服務：</p> <p>(一)製訂有遊客申請服務登記表、遺失物協尋及領回、遊客抱怨處理紀錄等各項申辦業務表單及作業流程表，有助具體、明確及快速提供服務及處理問題。</p> <p>(二)服務人員嫻熟業務內容與各項設備操作，及善用輔助工具(如線上翻譯軟體等)，工作態度認真親切，建有日報表、SOP，並按日統計、填報紀錄及進行問卷。</p> <p>(三)軟硬體服務設施齊全合宜，設有公廁(智慧公廁緊急求救系統)、影片播放室(星空劇場)、哺集乳室、穆斯林祈禱室、多元具特色主題展區等；以及配置導覽機、電腦桌機等，且版面呈現方便瀏覽、查詢資料。</p> <p>(四)於遊客中心入口明確告示服務項目。</p> <p>(五)創新服務線上漫遊能讓遊客遠距參觀本遊客中心，多媒體服務機將資訊放置於此，方便遊客查詢，並減輕服務台人員負擔。</p> <p>二、服務遞送：</p> <p>(一)設置服務台單一窗口，提供遊客服務。</p> <p>(二)提供線上申請導覽解說服務，簡化申請流程。</p> <p>(三)服務人員主動積極協助遊客各項需求服務。</p>	

(四)2 樓類美術館展區，空間寬敞、動線流暢，且主題多元具地方特色，非常具吸引力。

三、服務量能：建立工作群組，簡化行政作業流程，提高業務聯繫及處理效率。

四、服務評價：每月辦理至少 30 份遊客滿意度問卷調查，並依據遊客意見辦理相關改進措施。

建議改進事項：

一、基礎服務：

(一)請檢視「遊客申請服務登記表」各項服務，依現況做增刪。

(二)應彙整各項申辦業務表單資料做統計報表(每月、每季或每年報表)，俾有助經營管理參考。

(三)遊客中心大門入口處之告示牌面及大門玻璃應加強擦拭清潔。

(四)星空劇場相關資訊可集中於一單張，並護貝張貼於其入口公布板上，勿張貼多張於入口門上，以免顯雜亂。

(五)本館工作手冊為多年前所寫，目前多項設施更動，應更新並建立疑難處理 QA。

(六)i-Ttaiwan 網路不通、其中一台多媒體機易發生錯誤、服務台後方單車目前無法使用等設備，應儘速修繕。

(七)問卷目前還是用紙本，可改為線上，方便彙整統計。

二、服務遞送：

(一)智慧公廁緊急求救系統建請評估可連結至服務人員手機上，以免服務漏接。

(二)應彙整線上申請導覽解說服務資料做統計報表(每月、每季或每年報表)，俾有助經營管理參考。

(三)1 樓互動區，各項互動設備使用逾 10 年，且泛舟體驗互動設備經常故障，建議與時俱進更新。

三、服務量能：建議辦理內部服務台人員創新服務提案評核作業，或有助服務精進。

四、服務評價：應彙整遊客滿意度問卷調查結果做統計分析報表(每月、每季或每年報表)，俾有助經營管理參考。

2	小野柳遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心服務台人員專業，定時播音中英文宣導遊客安全注意事項及歡迎蒞臨。 2. 紀念章放置並編號，且有實體章戳可對照，別出新裁。 3. 室內明亮整潔。 4. 提供輪椅、老花眼鏡、嬰兒車及電腦供遊客使用。 5. 遊客反映訊息能及時回應。 6. 提供當地餐廳及旅遊資訊。 7. 有提供遊客問卷調查。 8. 遊客中心能即時提供遊客意見供台東站週知。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 出入口有二處，其中由後廁所進入，服務台人員無法得知有遊客進入，建議在服務台加裝監視螢幕。 2. 遊客使用電腦查詢處，因大門光害嚴重，無法看到螢幕畫面，建議加防光害隔熱紙，電腦前是否需放置椅子，請斟酌。 3. 遊客量大，飲水機一直在製水中，建議增設一台飲水機。 4. 有看到智慧裝置充電服務，但沒有明確標示在那裡也沒有充電線及充電頭。 	
3	三仙台遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定時播放安全注意事項。 2. 遊客進出詢問問題及裝飲用水，服務人員態度良好。 3. 摺頁架乾淨整齊，讓人一目了然。 4. 有電腦及電話服務。 5. 幫遊客寄送遺失物品。 6. 服務人員態度親切。 	

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 缺少自行車補給維修工具。 2. 服務台人服裝儀容整齊. 但代班人員缺乏經驗，服務態度缺乏積極性。。 3. 補給乳室飲水機沒插電. 有輪椅. 嬰兒車. 老花眼鏡借用。 4. 找不到單車補給箱。 5. 無遊客提供意見資料。 	
4	八仙洞遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協尋寵物，有 line 佐證。及協助寄放行李，服務人員態度良好。 2. 紀念章放置整齊。 3. 服務人員態度積極、親切、專業。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務鈴故障。 2. 公共區無飲水設備，哺乳室置於辦公室內且沒有飲水設備。 3. 遊客中心電動閘門沒開. 殘障玲壞掉。 4. 單車補給工具不齊全。 5. 設備及環境對身障遊客不友善，設備及設施需改善。 6. 服務台與同仁溝通不良。 	