

附表 2

交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處  
113 年 4 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 (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)		
	官田遊客中心	188	286	190	192	91	941	113 年 3 月
	中埔遊客中心	189	286	186	190	90	942	113 年 3 月
	南化遊客中心	188	286	186	191	91	942	113 年 3 月

考核結果處理情形：於 113 年 6 月 25 日簽請核定。

附表 3

交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處

113 年 4 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	官田遊客中心 (遊憩科)	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遊客中心服務人員態度客氣、熱誠，接待旅客親切有禮，協助旅遊諮詢、引導服務設施之使用說明、提供館內導覽預約，豐富旅遊體驗。</li> <li>2. 遊客中心第一線服務人員持續優化服務落實執行6S環境清潔管理。</li> <li>3. 遊客中心推出現場遊客互動小活動，同時推廣本處維護管理之社群平台以供遊客當季旅遊及活動資訊，深受遊客肯定。</li> <li>4. 環境場域之互動設施進行常態清潔消毒，於後疫情時期仍維持服務人員配戴口罩等防疫措施，維持環境清消工作，以維護旅遊環境品質；服務人員穿戴制服或服務背心及識別證以便遊客識別。</li> <li>5. 哺集乳室提供舒適空間及尿布以供緊急需求。</li> <li>6. 公廁持續落實平時維護工作，以達環保署綠網列管公廁考核，並達「特優級」，設置</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
	xi.	<p>穆斯林祈禱室並提供穆斯林友善公廁。</p> <p>7. 遊客中心設置120環景影片，露出轄區景點，提供遊客環繞式視覺體驗。</p> <p>8. 透過VR設施提供賽車式遊戲，增加趣味性，加深遊客對本處轄區的認識。</p> <p>9. 匯整鄰近旅遊之餐飲、住宿、交通等資訊，進行排版輸出放置活頁目錄架供遊客翻閱及依需求拍照使用。</p> <p>10. 數位應用導覽機：  (1)臥式導覽機：介接官網旅遊資訊供遊客點閱瀏覽、設計本處轄區風景數位明信片供遊客拍照合影，並以掃描QR-Code的方式下載留念。  (2)透過導覽機放置問卷調查之QR Code，提供線上問卷調查。</p> <p><b>缺點：無</b></p>
2	中埔遊客中心 (曾文管理站)	<p><b>優點：</b></p> <p>1. 遊客中心服務導覽人員持續優化服務落實執行6S環境清潔管理。</p> <p>2. 中埔遊客中心優化環境品質加強室內空間綠美化植栽佈置。</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>3. 促進推廣中埔產業聯盟定期舉辦DIY親子互動活動，透過活動進而認識中埔極具特色風格傳承產業。</p> <p>4. 遊客中心第一線服務人員配戴口罩並保持環境衛生清消工作，已維護旅遊環境品質；公廁連續獲得嘉義縣政府環境保護局列管公廁考核-「特優級」。</p> <p>5. 中埔遊客中心提供貼心親子哺乳室並設置穆斯林祈禱室及提供淨下設施友善空間。</p> <p>6. 彙整鄰近旅遊之餐飲、住宿、交通等資訊，放置活頁目錄架至服務台供遊客查詢使用。</p> <p>。</p> <p><b>缺點：</b></p>
3	南化遊客中心 (南化管理站)	<p><b>優點：</b></p> <p>1. 遊客中心場館服務人員態度熱誠、親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導說明服務設施及維持環境整潔等面向，獲得GOOGLE遊客1096個評論達4.2星肯定。</p> <p>2. 遊客中心第一線服務人員優化服務，落實執行6S環境清潔管理，優化服務水平。</p> <p>3. 哺集乳室設置完善，提供齊全衛生用品及醫藥箱，以供遊客運用。</p> <p>4. 公廁落實清潔維護，環保署綠網列管公廁考核評比為「特優級」；另設置穆斯林祈禱室並提供淨下設施等友善環境。</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
		5. 透過活動結合地區衛生所，推廣流感、新冠疫苗施打，提升普及率及衛生觀念。  缺點：無