

附表 3

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處
108 年 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	觸口遊客及行政中心	<p>優點：1. 觸口遊客中心及周邊除設有電梯、風雨走廊、無障礙坡道及行動不便者停車位外，園區戶外既有步道系統已改善完成，無高低落差，平順銜接，打造無障礙環境，以利年長者、輪椅及行動不便者使用。</p> <p>2. 持續進行營運階段之環境監測，確實掌握空氣品質、噪音振動、交通流量、土壤、回收水質、地下水質、排放水質、生態之現況，以適時提出因應對策及補救措施，避免開發行為對環境造成之衝擊；另於遊客及行政中心建物周邊加強植栽種植，近期已逐步展現綠美化成效。</p> <p>3. 在牛埔仔愛情大草原辦理「2019 阿里山四季茶旅-春分草原茶會」。 活動內容有阿里山十大社區茶席區、阿里山比賽茶鑑賞茶席區及太空茶席區等三大品茗區，今年最特別的是邀請到 7 位國際茶人(如美國、土耳其、印尼、西班牙、巴西等)於太空茶席司茶，展現沏茶功夫外，另有日本茶道裏千家淡交會海外協會進行茶藝展演，並與茶旅達人進行茶藝交流。</p> <p>4. 觸口遊客中心停車場管理維護良好，位於遊客中心與莫拉克風災原住民永久屋阿里山逐鹿社區間，除服務到訪遊客中心之遊客外，亦提供逐鹿社區遊客舒適的停車空間，有效紓解大量人潮與車潮，並提升整體旅遊服務品質。</p> <p>5. 觸口遊客中心賣店通過消防及建築物使用執照變更，後續將擴大經營並提供遊客更多元之服務。</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>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 下山遊客暈車於廁所或洗手臺內隨意嘔吐，造成環境髒亂並影響其他遊客使用，需請清潔人員加強巡查，即時清理，以維環境整潔及旅遊服務品質。 2. 觸口遊客中心穆斯林廁所沖水器具損壞，應配合儘速修復以方便穆斯林遊客使用。
2	文峰遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 文峰遊客中心位處 166 縣道進入山區之入口門戶，停車方便且服務設施完善，1、2 樓均設有舒適寬敞之服務休憩空間，視野景觀優美。除提供遊客諮詢服務外，並提供地方及社區舉辦各項聚會、會議與活動之場所，有助凝聚地方情感及發展觀光之共識。 2. 為行銷在地社區特色遊程及魅力據點，文峰遊客中心於 108 年 1 月 1 日與碧湖社區發展協會聯合辦理「2019 碧湖日出晨曦音樂會」行銷活動，營造觀日出賞雲海之魅力新景點；108 年 1 月 18 日與瑞峰社區發展協會共同辦理「竹林茶席體驗區沿線景點淨山觀光行銷活動」，藉由淨山主題活動，大力提升當地景點、觀光產業行銷，並吸引更多族群遊客到訪。108 年 6 月 11 日辦理澎湖科技大學觀光休閒系參訪團轄區觀摩活動，積極行銷轄內特色遊憩據點，吸引更多人才加入觀光行列。以上活動均獲遊客及社區民眾熱烈參與並獲得各界肯定，藉由活動的推廣之推廣，帶動西北廊道地區觀光發展，為當地民眾創造收益。 3. 遊客中心周邊遍植不同開花時序之植栽花木，營造賞花拍照新據點，延長遊客停駐時間。 4. 166 縣道 56K+200~81K+718 廣福宮至瑞里路段，因採時段性管制甲類大客車通行，文峰遊客中心協助發放通行證，提供民眾更便利之服務。 5. 遊客中心內哺集乳室設備齊全，提供新手媽媽們更安心的撫育寶寶環境。

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>6. 遊客中心服務人員態度禮貌親切，導覽解說詳盡，讓遊客有賓至如歸的感覺，並多次獲遊客來信表示感謝與嘉許。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客對於 2F 賣店戶外區進出之動線，建議取消門檻以營造友善空間。 2. 遊客中心周邊花旗木等植栽成長環境良好，建議再增種營造花海迎賓意象。
3	圓潭遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 園區生態資源豐富，植栽綠美化成效良好，區內步道及各項服務設施完善，管理維護妥善，並設有賣店，可在此品嚐當地美食和農特產品，適合放鬆身心「慢遊、細賞」，平日及假日均吸引許多遊客長時間停留。 2. 園區無障礙步道規劃完善，除可引領行動不便與年長者更深度親臨在地生態之美外，更是提供日間觀瀑與夜間賞螢一處絕佳場地，造訪者均對管理處之用心規劃表示嘉許與肯定。 3. 遊客中心周邊及入口遍植不同開花時序之植栽花木，營造迎賓意象及賞花拍照新據點，增加遊憩賞景之豐富度。 4. 圓潭園區 108 年 04 月 13 日至 5 月 19 日期間辦理夜間導覽賞螢活動，首次採網路預約限額總量管制之模式，藉由在地達人透過現場解說來傳達正確之生態保護觀念，深獲各界好評與熱情參與。 <p>建議改進事項：園區遊客較多時，常有路邊隨意停車之情形，應加強勸阻及疏導，以維安全。</p>