

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處113年度第3季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
		基礎服務 (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)		
1	觸口遊客中心	194.8	291.1	194.0	195.2	96.6	971.7	113年7-9月
2	文峰遊客中心							113年10-12月

考核結果處理情形：考核結果通知本處各單位(工務科、管理科及遊憩科)，優點應持續保持，缺點立即進行改善，考核結果並刊登於本處行政資訊網(<http://www.ali-nsa.gov.tw/>網頁/業務資訊/提升服務品質/為民服務不定期考核)。

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處113年度第3季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>優點：</p> <p>1、整體環境：遊客中心整體環境整潔乾淨簡約、室內設施完善、寬敞舒適、整潔明亮、多媒體室環境舒適；室內設施完備，設有舒適休憩空間。</p> <p>2、硬體設備：各項服務設施皆可正常使用；室內造型座椅便利整潔並提供充電插座；影音互動設備皆正常運作，並提供免費廁所、飲水、休息區；即時影像可立即得知山上氣候及欣賞美景</p> <p>3、服務人員：</p> <p>(1)服務態度：服務人員態度親切、良好、熱情，遊客中心值班人員機制完善。</p> <p>(2)諮詢專業：因應遊客臨時需求均能即時作出回應及服務(可即時提供遊客旅遊諮詢服務)；針對民眾來電詢問事項均能立即轉達相關科室予以答覆。</p> <p>4、旅遊資訊：提供多語言旅遊資訊，方便不同國籍的遊客；資訊完整，提供阿里山地區的旅遊訊，包括步道景點介紹、地圖等，方便遊客規劃行程。</p> <p>5、展示品擺設布置</p> <p>(1)展示品擺設：出版品、摺頁擺放整齊；展示阿里山相關商品、行銷產業、帶動經濟；商品設施陳列明亮整潔。</p> <p>(2)展示布置：常有特色展覽及文化活動，增加遊客體驗。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1、建議展示櫃可針對不同時節推出在地特色商品展示，以提高遊客購買興趣。</p> <p>2、建議提供周邊風景區旅遊摺頁或 QR-code 方便取得旅遊資訊續作遊程規劃。</p> <p>3、即時影像三台電視標示地點，建議一致性。</p> <p>4、服務台旁展示區，展示管理處歷年出版品，建議可增加「阿里山步道靚旅手札」供民眾參閱。</p> <p>5、服務台旁蓋章區，藍色墨水打印台外盒生鏽嚴重，建議更新。</p> <p>6、服務台旁之全區地圖有待修正內容(如森鐵已全面營運)，另建議呈現轄區範圍。</p> <p>7、可設置更多互動性設備，如觸控裝置及 VR 設備。</p> <p>8、延長遊客中心開放時間，方便遊客需求。</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>9、置放 AED 使用人員受訓合格證書。</p> <p>10、提供近期活動訊息。</p> <p>11、提供無障礙服務鈴。</p> <p>12、可以設置更多互動式的導覽設備，如觸控螢幕或 VR 設備，提供更具沉浸感的旅遊資訊，讓遊客能夠更好地了解阿里山的自然景觀和文化背景。</p> <p>13、服務台可將本處近期活動海報陳列，設置海報設置架。</p> <p>14、服務人員可多與參觀遊客多互動。</p> <p>15、陳列商品建議可提供遊客購置為伴手禮。</p>