

附表3

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處113年度7月至12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	觸口遊客中心	優點： 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。 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 3、服務人員： (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。 (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。 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。 5、展示品擺設布置 (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。 (2)展示布置：常有特色展覽及文化活動，增加遊客體驗。 建議改進事項： 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。 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。 3、即時影像三台電視標示地點，建議一致性。 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。 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。 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。 7、可設置更多互動性設備，如觸控裝置及 VR 設備。 8、延長遊客中心開放時間，方便遊客需求。 9、置放 AED 使用人員受訓合格證書。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		10、提供近期活動訊息。 11、提供無障礙服務鈴。 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。 13、服務台可將本處近期活動海報陳列，設置海報設置架。 14、服務人員可多與參觀遊客多互動。 15、陳列商品建議可提供遊客購置為伴手禮。
2	文峰遊客中心	優點： 1、整體環境 (1)內部陳設簡潔，並針對區內特色景點&物產布展。 (2)公廁清潔及設施妥善率高。 (3)內部環境布置優雅，能針對轄區特色布置陳設。 (4)環境場域明亮，動線優良。 2、硬體設備 (1)步道封閉資訊公告即時清楚。 (2)製茶感應互動區可讓遊客互動參與。 (3)六大主題展示區陳列整齊。 (4)互動區照片更新，提供遊客最新景點美照，吸引遊客。 (5)硬體設施皆依建議更新改善。 (6)互動遊憩有趣簡潔。 3、服務人員 (1)對於遊客詢問事項能完整提供解答，並依需求提出建議。 (2)服務人員態度親切，提供諮詢服務友善。 (3)環境整潔，服務人員專業，服務態度親切。 (4)遊客中心的工作人員非常親切，能提供多元語言服務，幫助遊客解答問題。 (5)AED 使用說明完整。 4、旅遊資訊 (1)資訊服務齊全，提供豐富的旅遊資訊，幫助遊客規劃行程，了解在地特色。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		(2)提供園區景點(觀音瀑布)詳細交通接駁及遊憩點文字及圖說說明。 5、展示品擺設布置 (1)提供風景區年度活動摺頁與活動說明。 (2)茶藝展示品擺設優雅，具品茗藝術質感。 建議改進事項： 1、遊客中心周邊小黑蚊防治可再加強。 2、1樓賣店氛圍布置可針對文青或在地特產餐飲作強化，以與山上一般賣店作出區隔。 3、針對腳踏車族可考慮放置車架。 4、祈禱室應常保持清潔。 5、六大主題展區可增加環境布置、如植栽、應節飾品。 6、穆斯林祈禱室祈禱方向，建議可直接投射於跪拜區域或張貼貼紙於地面，更便利穆斯林教徒使用。(目前以牌示展示) 7、建議可於無障礙坡道設置服務鈴，會議室無障礙位置區建議也設置服務鈴，供身障者使用。