

附表 2 交通部觀光署東北角及宜蘭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) | | |
| 1 | 福隆遊客中心 | 196 | 293 | 196 | 193 | 98 | 976 | 113年6月 |
| 2 | 大里遊客中心 | 194 | 295 | 195 | 194 | 97 | 975 | 113年6月 |
| 3 | 壯圍沙丘生態園區 | 194 | 295 | 192 | 195 | 95 | 971 | 113年6月 |
| 4 | 南方澳遊客中心 | 196 | 295 | 185 | 196 | 95 | 967 | 113年6月 |

考核結果處理情形：函送交通部觀光署核定後，將考核結果登載於機關行政資訊網，並請受考核單位依據優缺點紀錄表進行改正。

附表 3 交通部觀光署東北角及宜蘭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） 或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|-------------------|---|
| 1 | 福隆遊客中心 | <p>優點：</p> <p>一、改善穆斯林祈禱室之天花板、照明設備及各項物資，空間乾淨明亮。</p> <p>二、提供多項互動體驗設施:轄區自行車騎乘路線體驗、全區 VR 體驗、保護海洋撿海廢 AR、繪動鯨豚牆面投影。</p> <p>三、一樓增加立式 3 維導覽系統圖資平台，提供景點各項資訊查詢。</p> <p>四、建立轄區海氣象資訊平台提供即時海況資訊及水域遊憩活動建議。</p> <p>五、完整的牆面全轄區導覽地圖，增進遊客對景區瞭解及提供帶隊者解說便利。</p> <p>六、全館擺設眾多的漂流木木雕展示，提升遊憩藝術層次。</p> <p>七、結合台灣好行服務設站，增進行的便利性。</p> <p>八、大、小視廳室依遊客人數播放轄區宣傳短片，增加遊客探索轄區景點之吸引力。</p> <p>九、公廁乾淨明亮通風，指示牌內容清楚，並播放音樂，讓民眾如廁也能放鬆擁有好心情，曾獲新北市政府 112 年公廁金質獎肯定。</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>十、提供登山杖借用服務，甲借乙還真貼心。</p> <p>建議改進措施：穆斯林祈禱室可增加室內拖鞋方便使用人洗腳後使用。</p> |
| 2 | 大里遊客中心 | <p>優點：</p> <p>一、觸控式數位導覽機：</p> <p>能置入最新宣傳影片及 EDM 及數位影音檔案，可置入跑馬燈文字訊息方便遊客自行查詢及瀏覽。</p> <p>二、轄區景點光雕桌：</p> <p>大型式互動導覽地圖讓遊客了解轄區內的沿岸或景點，轄區狀況可一目了然，遊客可直接查詢位置及相關性及周邊旅遊景點方邊規劃旅遊行程。</p> <p>三、AR 互動光雕牆：</p> <p>可同時進行多人互動體驗，導覽人員可以利用光雕牆進行草嶺古道導覽，遊客也可以自行操作進一步了解周邊景點。</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>四、AR 電動視窗： 保留歷史年代陶燒壁畫賦予科技化展覽型態，同時增加媒體互動裝置，可進行觸控螢幕查詢年代，呈現給遊客歷史人文資訊並強化教育意涵。</p> <p>五、登山杖借用服務： 與福隆遊客中心間互為「甲租乙還」據點，帶給遊客貼心的感受。</p> <p>六、備有哺乳室及穆斯林祈禱室： 哺乳室整潔明亮並可供 2 組人員使用，亦設有安靜舒適的穆斯林祈禱室空間。</p> <p>七、代寄明信片服務： 提供遊客貼心的服務並留下出遊回憶的感受。</p> <p>八、室內陳設及氛圍質感： 營造溫馨的空間氛圍，遊客入內可愜意休息或沉澱心情。</p> <p>九、遊客中心文藝休憩專區： 遊客中心環境寬敞明亮，以漂流木製品佈置大廳，展現所在地時空特色，並於漂書區</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>專屬座椅讓旅客可以悠閒地閱讀與休憩。</p> <p>十、設施友善及性別平等化： 提供無障礙友善空間，並備有女性遊客生理用品，增加通用化服務廣度與深度。</p> <p>十一、提供 3C 免費充電及諮詢站： 建置充電站及公用電腦諮詢處，帶給遊客貼心服務，增加遊程中的便利性。</p> <p>十二、附屬商業空間在地、精緻化： 「遊客中心附屬賣店空間」與在地餐飲業者結合，促進在地就業並提供旅人更為優質的服務與休憩機能，並作為登山客下山後的「充電」據點。</p> <p>十三、特色節慶活動形象佈置： 配合年度活動，主入口外部設有虹彩半遮陰裝置、內部設有芒花打卡意象，提升節慶氛圍並提升遊客記憶點及紀念之場所意象。</p> <p>十四、遊客中心營運多元永續化： 遊客中心設有視聽室，平時可進行展演、播映等服務，節日時可配合活動內容轉型為</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>DIY 體驗空間，另借用申請機制可加深與在地學校及機關團體之交流與協作，提升民眾參與度。</p> <p>十五、順應天氣及地理位置提供服務：</p> <p>遊客中心提供海氣象資訊予濱海線遊客評估遊程安排，另因應濱海氣候濕冷與驟雨氣候，提供免費吹風機並於公廁配合熱水洗手台，帶給旅人溫暖的服務。</p> <p>建議改進措施：</p> <p>一、遊客中心及公廁為近 30 年建物，可評估進行建物整體飾材或意象更新。</p> <p>二、戶外指標經多年修改增補，較為欠缺統一元素，可評估進行優化整合。</p> |
| 3 | 壯圍沙丘生態園區 | <p>優點：</p> <p>一、地處台七丙與台二線交叉口，交通便捷，為宜蘭濱海地區重要旅遊景點，已建構大東北角觀光產業聯盟「青年築夢」基地及「微笑聚落」，帶動地方觀光產業發展利基。</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>二、南端毗鄰約 34 公頃國有地，適合響應「以農立縣、發展觀光」扶植農(漁)青及結合在地社區匯集共同推動農漁原鄉小旅行。</p> <p>三、利用自然成形沙積地形、運用材料，透過藝術家手腦併用，構築地景藝術殿堂，成為打卡熱點。</p> <p>四、結合台灣好行服務設站，增進行的便利性。</p> <p>五、哺集乳室整潔可供使用。</p> <p>六、提供無障礙友善空間。</p> <p>七、更新麥加朝拜方位及新購置朝拜毯。</p> <p>建議事項：</p> <p>一、為加強對國外遊客之溝通，可持續提昇服務人員外語能力或加強輔具使用訓練。</p> <p>二、為服務遊客需求，可新增專業研習課程以提昇服務品質。</p> |
| 4 | 南方澳遊客中心 | 優點： |

| 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>一、以互動方式介紹當地自然景觀、生態環境及特色產業為元素，並以人本理念重新規劃設計室裝，提供清淨，友善、明亮、舒適及休憩智慧旅遊平台處所。</p> <p>二、展場空間整潔明亮，提供多項 AR 及感光旅遊實境與遊客進行互動，帶給遊客驚嘆、感動、歡樂氛圍。</p> <p>三、服務人員儀容整齊，笑容迎客，主動推薦地方旅遊景點，遊程安排，餐食特色，交通訊息等。</p> <p>四、哺集乳室整潔可供使用。</p> <p>五、提供無障礙友善空間。</p> <p>六、提供 3C 設備充電站。</p> <p>七、新購置朝拜毯。</p> <p>建議事項：</p> <p>一、為服務遊客需求，可新增專業研習課程以提昇服務品質。</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 |
|----|-------------------|---------------------------------------|
| | | 二、為加強對國外遊客之溝通，可持續提昇服務人員外語能力或加強輔具使用訓練。 |