

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 7 月至 12 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	195	293	196	193	98	975	113年12月
2	大里遊客中心	194	295	195	195	97	976	113年12月
3	壯圍沙丘生態園區	195	296	193	195	95	974	113年12月
4	南方澳遊客中心	194	293	188	194	97	966	113年12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 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	福隆遊客中心	<p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、公廁乾淨、通風明亮、綠美化及音樂，提升遊客地方旅遊觀感。</li> <li>二、漂書空間布置溫馨舒適，結合蓋印紀念章平台，提升遊客使用率。</li> <li>三、牆面全轄區及自行車導覽地圖，增進遊客對景區瞭解及提供帶隊者解說便利。</li> <li>四、室內中庭置放大型觀光署新 LOGO「TAIWAN」字樣，展現國家風景區氣勢。</li> <li>五、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。</li> <li>六、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。</li> <li>七、立式 3 維導覽系統圖資平台，提供景點各項資訊查詢。</li> <li>八、室外中庭置放衝浪裝置藝術，展現地方特色並吸引遊客拍照留念。</li> <li>九、全館擺設眾多的漂流木木雕展示，提升遊憩藝術層次。</li> <li>十、結合台灣好行服務設站，增進行的便利性。</li> </ul>

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>十一、穆斯林祈禱室空間乾淨明亮。</p> <p>十二、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>建議改進措施：中央空調水冷式主機及通風設備已使用多年，常有異音及突發狀況需排除，建議可納入未來工程改善考量。</p>
2	大里遊客中心	<p>優點：</p> <p>一、觸控式數位導覽機： 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： 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>

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>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> <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>

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>九、遊客中心文藝休憩專區：</p> <p>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：</p> <p>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：</p> <p>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：</p> <p>「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：</p> <p>配合年度活動，主入口外部設有海廢再利用波浪意象裝置、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>

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>十四、遊客中心營運多元永續化：</p> <p>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>十六、藝起漫遊五漁村展覽：</p> <p>大里遊客中心館內與宜蘭政府合作佈設「蘭海鐵道五漁村創作藝術展」，串聯「大里」濱海觀光廊帶，提升頭城五漁村的特色宣傳。</p> <p>十七、前庭棚架裝置設計：</p> <p>提升大里遊客中心亮點，前庭架設裝置藝術以海廢創作為主軸，連結在地漁村文化，融合海廢-浮標與彩繪藝術，並轉譯濱海地帶之「季風與浪」為布設型態，期能藉此呈</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>現漁村意象。</p> <p>十八、大里遊客中心公廁綠化植生牆： 遊客中心公廁前原視野閉塞處，設計盆景植生綠化牆，藉由植栽提升環境綠化度、淨化空氣並美化整體環境外觀。</p> <p>十九、印章完善年份： 館內歷年來累積的活動印章，藉由舊印章之汰舊換新，並按照年度陳列於室內展館提供給遊客們蓋印，呈現完整的草嶺古道芒花季印章歷史脈絡，並提升遊客對於全系列印章之蒐集熱度，進一步吸引遊客探訪周邊景點。</p> <p>二十、全轄區景點導覽地圖 館內壁面設有全轄區景點導覽地圖，遊客可藉此查找相關景點並確認相對位置，並增加遊客欲瞭解本處轄區景點時之直覺性。</p> <p>建議改進措施： 遊客中心及公廁為近 30 年建物，可評估進行整體意象或設施更新。</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
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> <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、穆斯林祈禱室麥加朝拜方位及新購置朝拜毯。</p> <p>八、113 年度『我家廁所超級讚』績優公廁評比」，壯圍沙丘生態園區公廁為「觀光遊</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>憩」類特優獎。</p> <p>九、無障礙廁所設置照護床。</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	<p>優點：</p> <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、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>三、哺集乳室整潔可供使用。</p> <p>四、提供無障礙友善空間。</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>五、提供 3C 設備充電站。</p> <p>六、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>