

附表1 (交通部觀光署東部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	綠島遊客中心(綠島站)	166	231.5	166	156.5	82.5	802.5	113/9
2	花蓮遊客中心 (花蓮站)	177	257	171	171	85.5	850.5	113/12
3	秀姑巒溪遊客中心 (不考核、花蓮站)							
4	奚卜蘭遊客中心 (花蓮站)	166	250	165.5	165.5	83	830	113/12

考核結果處理情形：(請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關(構)或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式)

**附表2 (交通部觀光署東部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)	優點及建議改進事項摘要	備註
	或單位名稱		
1	綠島遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心服務台人員態度親切，工作熟捻，暫時離開設有告知牌示。 2. 新設通用化觸覺緊急導引圖 3. 遊客中公廁環境清潔，門口服務鈴測試正常。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 哺集乳室備品有過期情形，應更換。 2. 辦公室側門樓梯間有漏水情況。 	
2	花蓮遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設有哺集乳室及穆斯林祈禱室。 2. 男、女廁均為環保局列特優級公廁。 3. 廁間設有免治及淨下沖水設施。 4. 服務台人員於遊客進入時，主動致歡迎詞及告知服務設施方向。 5. 展示內容分門別類介紹東海岸，清楚明瞭，且有志工值勤服務。 6. 有大地藝術作品增加豐富度。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大廳原展售櫃已無商品展售，建議可加入在地產業或觀光圈相關成果，展示多元內容。 2. 大地藝術品有損壞，建議整修 3. 多媒體展示內容故障，建議更新 	

3	秀姑巒溪遊客中心 (不考核)		
4	奚卜蘭遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供簡易輕食服務，解決偏遠地區用餐需求。 2. 提供展售平台，陳列部落特色商品及手工藝品，獨具一格。 3. 部落地圖有特色。 4. 陳設雙濱生活趣遊憩資訊，協助推廣鄰近部落旅遊。 5. 男、女廁均為環保局列特優級公廁。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2樓戶外木平台，部分木料鬆動翹起。 2. 戶外洗石子階梯及馬路邊人行道部分抵石子鋪面破損。 3. 戶外奚卜蘭遊客中心牌示，Xibulan英文字母「i」缺漏。 4. 遊客中心外牆「i遊客中心」形象牌示模糊不清。 5. 公廁地板潮濕，馬桶瓷器部分有水痕，可加強清潔維護。 	