國家級風景特定區經營管理與安全維護檢查評分紀錄表 (考核小組)		
管理處名稱:		
遊憩系統:		
考核日期:		
评分人員:	總分 (滿分 <u>60</u>):	
宗合建議事項:		

考核檢查項目及重點

一、提昇遊客安全	配分: <u>15</u>	評分:
(一)安全管理措施	考核檢查情形:	
1、建立風險管理及災害預防機制,訂定災		
害處理對策及遊客疏導計畫。		
2、調查具有潛在危險地區,並強化安全管		
制作為。		
3、管理處管有之建築物與消防設施定期		
安全檢查及保養。		
4、針對一般旅遊安全及熱門景點、連續假		
期或辦理活動出現大量人潮之情況,		
制定安全管理對策,並通告遊客週知。		
5、遊憩據點及舉辦活動投保公共意外責		
任險。		
6、建立現場安全巡查及管理機制。		
7、辦理機關提升遊客安全作業之橫向聯		
繫、聯合稽查作業。		
(二) 水域活動管理	考核檢查情形:	
1、落實法令,公告禁止活動的管理措施。		
2、規劃水域活動種類,辦理分區管理。		
3、策訂防溺救生計畫,並設置防溺救生設		
備及監視系統。		
4、訂定水域遊憩活動安全巡查計畫及執		
行情形。		
5、違反水域遊憩活動管理案件之處理。	+ 1+ 1A + 1± 17/ •	
(三)緊急救難系統	考核檢查情形:	
1、策訂緊急救護計畫及執行情形。		
2、緊急救難人員之編組及定期演練。		
3、協同相關機關團體,建構災害及緊急意		
外事件指揮、通訊、搶救及聯繫系統。 4、遊客中心完成設置 AED、標示及管理人		
具等。 具等。		
(四)遊客安全宣導	考核檢查情形:	
1、策訂遊客安全教育宣導計畫及執行情	· 传做鱼用形。	
形。		
2、安全教育內容多元化及符合遊憩活動		
需求。		
3、連續假期及特殊天災前後等加強公共		
安全教育宣導。		
4、旅遊氣象資訊更新及宣導。		
(五)旅遊意外事故檢討	考核檢查情形:	
1、檢討近3年發生旅遊意外事故。		
2、上述意外事故之後續安全管理作為。		
· · · · · · · · · · · · · · · · · ·		

二、設施維護管理	配分: <u>10</u> 評	分:
(一) 設施維護制度	考核檢查情形:	
1、設施維護管理系統之應用。		
2、設施定期巡檢、損壞即時維修。		
3、設施損壞現場設立警告及維修告示。		
4、設施維修定期追蹤管制。		
(二) 遊憩設施	考核檢查情形:	
1、訂定承載量或其他相關管制措施。		
2、明顯標示遊客使用注意事項告知遊客。		
3、遊憩設施符合地區環境及遊憩活動需		
求。		
4、新建遊憩設施規畫良好,符合環境及民		
眾遊憩需求且施工品質優良。		
(三)公共服務設施	考核檢查情形:	
1、停車場保持平整且標示明顯。		
2、道路、步道、保持暢通,觀景台、休憩		
桌椅保持整潔。		
3、牌示及標誌國際化,字體清晰、內容正		
確。		
4、排放水設施妥善處理維護良好。		

三、環境整潔美化	配分: <u>5</u> 評
	分:
(一) 環境清潔	考核檢查情形:
1、訂定遊憩及服務據點環境清潔工作執	
行計畫及執行成效。	
2、結合地方相關團體辦理轄區內環境清	
潔工作之成效。	
3、實施垃圾分類減量、資源回收,並追蹤	
其最終處理。	
(二) 植栽景觀及維護	考核檢查情形:
1、營造轄區植物景觀特色及執行成效。	
2、區內植栽養護良好。	
3、原生種植物復育及保護。	

(三)公廁 考核檢查情形: 1、公廁設備符合風景區人性化公廁設計 規範。 (1)配合地區環境,設置無障礙廁所及親 子廁所。 (2)提供衛生紙、置物架、垃圾桶、洗手 乳等。 (3)男女廁比例符合規定。 2、訂定公廁清潔標準作業程序。 (1)保持公廁乾淨衛生。 (2) 專人負責設備與清潔維護及定期檢 查。 (四)建築景觀維護 考核檢查情形: 1、設施整齊美觀、視覺景觀良好。 2、訂定建築特色計畫,輔導或獎勵私有建 築物及執行成效。 3、建築物及廣告物攤位規劃限制及執行 情形。

四、提升品質及品牌行銷	配分: <u>5</u>
(一)服務形象規劃	考核檢查情形:
1、風景區形象識別系統之型塑。	
2、設置多語化觀光網站及多媒體展示空	
間,適時更新旅遊資訊。	
3、設置旅遊諮詢及服務櫃檯。	
4、管理處員工制服與志工服飾之制訂穿	
著。	
(二)解說服務	考核檢查情形:
1、解說服務人員專業素養及服務態度。	
2、提供多語言解說服務。	
3、提供轄區旅遊產品與資源解說資料並	
適時更新補充。	
(三)為民服務	考核檢查情形:
1、利用現代科技,辦理遠距服務。	
2、設置各項無障礙設施。	
3、員工服務禮貌及辦理情形。	
4、設置遊客申訴及服務專線,專人辦理解	
答。	
5、設置民意信箱,遊客建議案件專案處理	
答覆,並作為施政參考。	
6、利用多媒體應用軟體及社群網站服務	
遊客。	

(四)推廣活動	考核檢查情形:
	ろ 1次 1效 旦 月 ル・
1、訂定年度行銷推廣計畫及執行成效。	
(1)吉祥物或伴手禮設計開發與推廣。	
(2)行銷主題遊程之規劃。	
2、推展生態旅遊等特色資源與活動。	
(五)網路行銷	考核檢查情形:
1、管理處官方網站、社群網站等之設計、	
經營管理、資訊完整性及正確性。	
2、管理處國際、重點活動等之活動訊息網	
頁設計、資訊完整度及正確性、網路曝	
光度。	
(六)推展無障礙旅遊環境	考核檢查情形:
1、與交通運輸業者合作,推展主要交通場	
站至遊憩據點之無縫隙交通接駁服	
務。	
2、與旅遊業者合作,推展觀光巴士、臺灣	
好行等旅遊行程。	
3、與餐飲、住宿業者合作,改善無障礙設	
施,提升服務品質。	
4、管理處及委託民間業者經營管理之遊	
憩服務設施,改善無障礙設施,提升服	
務品質。	

五、敦親睦鄰與公共事務	±1 /
(公共關係、善用社會資源)	配分: <u>5</u> 評分:
(一) 其他機關及地方政府合作關係	考核檢查情形:
1、建立定期協調會報與通訊聯絡管道。	
2、協同地方政府推動觀光產業發展。	
3、會同其他機關辦理聯合違規取締及巡	
查。	
4、建立各類違規案件管理作業流程,執行	
違規案件告發取締,協助蒐證並通報	
目的事業主管機關告發取締情形。	
(二)民間意見領袖諮詢關係	考核檢查情形:
1、建立民意代表與業務相關會社團體通	
訊聯絡管道。	
2、舉辦說明會或公聽會時邀請民間意見	
領袖參與、並協助宣達政令及為民服	
務。	
(三) 媒體互動關係	考核檢查情形:
1、建立媒體記者通訊聯絡管道。	
2、運用各種媒體宣導經營管理理念及行	
銷優質旅遊。	

(四)社區互動關係	考核檢查情形:
1、建立溝通管道,凝聚社區發展觀光共	
識 。	
2、協助在地觀光產業推動,活絡社區經	
濟。	
(五)遊客意見調查	考核檢查情形:
1、遊客量統計及效益分析。	
2、遊客滿意度調查及統計資料運用成效。	
3、遊憩據點遊客承載量評估及執行。	
(六)志工運用	考核檢查情形:
1、志工招募與養成培訓。	
2、志工資料庫的建立與管理。	
3、志工運用執行成效。	
4、精進志工專業知能與解說服務技巧。	
5、增加志工對管理處向心力。	
(七)民間企業團體合作	考核檢查情形:
1、引入民間資源投資公共建設。	
2、結合民間相關企業、團體辦理公益或行	
銷活動。	
3、公共設施委託民間團體機構認養及其	
執行成效。	
4、遊憩或服務設施出租民間經營及督導。	
(八)運用社區資源	考核檢查情形:
1、結合社區組織,營造社區環境,協助風	
景區經營管理事務。	
2、運用社區資源及人力,處理公共服務事	
務。	

六、上年度督導考核建議改善事項辦理情形 (含其他項目)	配分:10	評分:
	考核檢查情形:	

七、年度重點工作	配分: <u>10</u>	評分:
(一)(觀光局年度管考重點工作)	考核檢查情形:	
→由技術組填列		

(二)(管理處年度施政重點及特色作為)	考核檢查情形:
→請管理處 填列該處資料	

(三)加分

- 1、管理處協助推動露營場合法化業務等積極事項(如辦理輔導會議、露營場實地訪查、露營場域設施優化、露營活動宣導、地方政府溝通協調等),加5分。
- 2、管理處獲獎、取得標章、爭得外部 經費、國際露出、統籌辦理管理處 示範或系列活動等積極事項。
- (1)獲得行政院 1 級機關以上獎項 (例如:行政院服務品質獎),加 3分。
- (2)獲得行政院2級機關以上獎項、取 得標章、獲得外單位經費、國際露 出等(例如:交通部服務品質獎、 經濟部地產基金補助),加2分。

填表說明:

- 一、遊憩系統:指由考核小組指定辦理實地查核之管理處遊憩系統。
- 二、考核日期:指督導考核簡報會議、實地查核及檢討會議日期。
- 三、總分:考核小組之評分項目總分為 60 分,各大項目之評分係計算至小數點後一位,評分以 45 分為基準,加減 10 分以內為原則。
- 四、評分:評分項目請評分人員依配分給予分數,各子項目請依辦理情形或達成率分別給予評值。(一)優等:90%以上、(二)甲等:80%以上不及 90%、(三)乙等:70%以上不及 80%、(四)丙等:60%以上不及 70%、(五)丁等:60%以下。
- 五、綜合建議事項:指就考核所見重大優缺點,給予管理單位建議。另總分在 <u>55</u>分以上或 35分以下者,必須於綜合建議事項欄敘明具體理由。
- 六、考核檢查情形:指針對自評報告、簡報、佐證資料、現場實地查核所見之優缺點,請評 分人員多予填寫。
- 七、年度重點工作包括(一)觀光局年度管考重點工作、(二)管理處年度施政重點及特色做為,於年度督導考核前填列督導檢查重點。
- 八、本填表說明未盡事宜,由考核小組召集人或業務單位人員補充之。