

交通部觀光署北海岸及觀音山國家風景區管理處

114 年度 1 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	野柳遊客中心	185	277	185	186	94	927	114.06
2	金山遊客中心	182	273	182	181	91	909	114.06
3	觀音山遊客中心	186	276	184	183	93	922	114.06

考核結果處理情形：將考核結果轉知受考核之遊客中心配合改進、另將考核結果登載於本處網頁另將考核結果公布於本處管網及 email 給上述遊客中心。

交通部觀光署北海岸及觀音山國家風景區管理處

114 年度 1 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	野柳遊客中心	優點： 1. 標示清楚，提供遊客洽詢及減少奔波，另服務人員穿著制服明顯，方便遊客詢問。 2. 多媒體室設施減量及開放式設計，空間寬敞、明亮，內設有大平面電視牆輪撥影片 3. 遊客中心室內設有休憩區、置物櫃、紀念品區及飲料區，提供有需求遊客使用。 4. 場域廁所明亮、乾淨、無異味。 缺點： 1. 外國遊客多，動線規劃宜再清楚，避免人潮擠在遊客中心服務台。 2. 遊客中心服務台人員對園區設施未通盤瞭解，應再加強教育訓練。
2	金山遊客中心	優點： 1. 遊客人數較少，服務人員親切、有禮，能主動提供遊客相關遊憩服務。 2. 遊客中心因應多雨天氣，主動提供吹風機並擺放明顯處。 3. 設有 3C 充電設備、輪椅及嬰兒推車，放置於大廳明顯處便利遊客使用。 4. 場域廁所明亮、乾淨、無異味。 缺點： 1. 服務設施稍嫌簡略，遊客資訊僅有獅頭山 DM，建議可加放金山、萬里區旅遊資訊，另影片應可撥放近年北觀行銷影片。 2. 首長信箱應附紙、筆，方便遊客填寫資料。
3	觀音山遊客中心	優點： 1. 服務人員展現專業知識，態度親切，可針對遊客需求詳細說明。 2. 猛禽館設備多元化，活潑有趣、寓教於樂。 3. 遊客中心服務台面對大門，容易觸及遊客需求提供更即時的服務。 4. 場域廁所明亮、乾淨、無異味。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		缺點： 1. 遊客中心空間較小，建議引導部分遊客至猛禽館及其他場域，避免擁擠。 2. 影片應可撥放近年北觀行銷影片。