

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處114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	觸口遊客中心	優點： 1、整體環境： (1)區內擺設簡明，主題明確，讓人有舒適遊憩的氛圍。 (2)環境很整潔，擺設陳列整齊。 (3)同時兼具休息空間及文化展示的規劃。 2、硬體設備： (1)各類消防、AED 設備擺設定位明確。 (2)AED 功能完整。 3、服務人員： (1)服務人員主動積極詢問遊客需求，互動熱絡、服務人員非常親切。 (2)提供豐富諮詢。 4、旅遊資訊： (1)提高旅客更廣泛的資訊與服務。 (2)提供旅遊諮詢，導覽地圖。 5、展示品擺設： (1)展館更新「阿里山四季之美攝影比賽」獲獎照片，增加豐富性及吸睛度。 (2)提供豐富旅遊資訊（摺頁）。 建議改進事項： 1、建議入口平台設有傘架，惟未見放置愛心傘建議酌情提供。 2、多媒體室空調建議因時制宜，並考量遊客人數開啟。

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、建議針對當令主題活動或特色遊程，進行布置。 4、鐵道旅遊區旁展區平面圖，AED 位置標示有誤。 5、集章處放置「114 年春節疏運」觀光路網圖，建議下架。 6、咖啡旅遊區旁互動區未運作，若維修中請標示。 7、穆斯林祈禱室禮拜時間表尚未更新至 2025 年。 8、遊客中心 2F 飲水機（冰水）按鈕故障，壁掛式酒精消毒機故障。 9、設展內容較固定，展覽更新頻率低。
2	文峰遊客中心	優點： 1、整體環境 (1) 整體環境乾淨、整潔。 (2) 文峰遊客中心以交通便利性、多功能服務及舒適環境成為中南部旅遊的實用樞紐，尤其適合需要停車、轉乘或行程規劃的遊客，大幅提升旅遊效率。 (3) 環境乾淨、燈光視線佳。 (4) 設計合理，空間開闊，採光良好，給人舒適的第一印象。 2、硬體設備： (1) 各現場互動區設備完善。 (2) 洗手間設施完善，清潔度高，數量充足。 3、服務人員： (1) 服務人員接待及專業度佳。 (2) 服務人員有熱忱。 (3) 針對相關問題都能提供即時回覆，並能提供周邊景點路線諮詢服務，其他服務項目都有清楚標示。 (4) 服務項目多元且專業用心。 (5) 有關遊客中心服務項目，皆已提供服務(如代收傳真、臺灣觀巴定位等)。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		4、旅遊資訊： (1)提供詳盡的景區地圖，景點介紹、遊覽路線建議。 建議改進事項： 1、遊客中心對外開放空間(如大門右方開館服務時間之更正)，不宜用護貝黏貼方式處理，請優化重新輸出處理，以避免影響視覺景觀。 2、公廁 QR-Code 尺寸與框不合，請改正。 3、服務台前方西北廊道導覽解說紙料，請以輸出方式搭配現場配置重新設計，或導入數位化方式呈現。 4、大門入口處地面建議增加地貼引導遊客參觀之動線處理。 5、文峰遊客中心視聽室為收費場域，後方堆置之雜物請移除；閒置展示櫃建議可創意運用，布展轄區人文、物產、文創商品等。 6、遊客中心女廁發現蜘蛛網，請改善。 7、欠缺內部空間引導，請改善。 8、哺乳室窗戶請改善，以不透明防窺處理，提升使用者隱私及安全感，並建議提供溫水及增加溫馨氛圍之佈置。 9、周邊的戶外休閒設施（步行可及）可評估是否適合增設，以增加整體旅遊量能。 10、請評估無障礙公廁設置照護床之可行性。 11、佈告欄增設投射照明燈，以便利遊客觀看。 12、入口處左方全區導覽圖，機關全銜漏字及阿里山林鐵已全線通車等資訊請更正。 13、摺頁區所放置本處摺頁機關全銜未更新，請妥善處理。 14、公佈欄上 2025 嘉義咖啡節海報活動已結束，請移除。 15、公佈欄已放置台灣觀巴資訊，建議一併置放台灣好行資訊。 16、微縮模型區火車卡住，無法移動，請改善。