

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 114 年度 1 月至 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	福隆遊客中心	195	293	196	193	98	975	114 年 6 月
2	大里遊客中心	195	294	194	195	98	976	114 年 6 月
3	壯圍沙丘生態園區	195	294	194	195	97	975	114 年 6 月
4	南方澳遊客中心	195	295	185	192	95	962	114 年 6 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 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	福隆遊客中心	優點： 一、1 樓無障礙廁所新增照護床，適應不同需求。 二、整建戶外公廁通風明亮、綠美化及提供音樂，提升旅遊觀感。 三、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。 四、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。 五、室內中庭辦理轄區攝影比賽策展，豐富遊憩內容。 六、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。 七、改善 2 樓保護海洋撿海廢、繪動鯨豚牆面投影等互動設施效果。 八、1 樓 3 維導覽系統圖資平台，提供景點各項資訊查詢。 九、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。 十、全館擺設眾多的漂流木木雕展示，提升遊憩藝術層次。 十一、結合台灣好行服務設站，增進行的便利性。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		十二、穆斯林祈禱室空間乾淨明亮。 建議改進措施：服務台人員可再增加提升服務熱忱及如何接待外籍人士等訓練課程。
2	大里遊客中心	優點： 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。 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。 三、AR 互動光雕牆： 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。 四、AR 電動視窗：

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		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。 五、登山杖借用服務： 與福隆遊客中心間互為「甲借乙還」據點，帶給遊客貼心感受。 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。 七、代寄名信片服務： 提供遊客貼心的服務並留下出遊回憶的感受。 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。 九、遊客中心文藝休憩專區： 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。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		十、設施友善及性別平等化： 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。 十一、提供 3C 免費充電及諮詢站： 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。 十二、附屬商業空間在地、精緻化： 「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。 十三、特色節慶活動形象佈置： 配合年度活動，主入口外部雨遮蔭棚架間設有海漂物再利用裝置藝術、內部設有芒花季打卡意象，提升節慶 氛圍並提升遊客記憶點及紀念之場所意象。 十四、遊客中心營運多元永續化： 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

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		眾參與度。 十五、順應天氣及地理位置提供服務： 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。 十六、藝起漫遊五漁村展覽： 大里遊客中心館內佈展五漁村展覽，串聯「大里」濱海觀光廊帶，提升蘭海鐵道五漁村的觀光發展。 十七、大里遊客中心公廁綠化植生牆： 透過高處空間種植植栽能夠提升綠化環境、淨化空氣、美化整體環境外觀。 十八、印章完善年份： 大里遊客中心累積了歷來每一屆活動之紀念印章，且過度陳舊破損之印章亦予以汰換復刻，並集中於室內展館入口處提供給遊客們蓋印，成為遊客與印章迷造訪大里遊客中心時之特色場所。

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	優點： 一、地處台七與台二線交叉口，交通便捷，為宜蘭濱海地區重要旅遊景點，已建構「青年築夢」基地及「圍笑聚落」，帶動地方觀光產業發展利基。 二、利用自然成形沙積地形、運用各式材料，透過藝術家構築地景藝術，成為打卡熱點。 三、結合台灣好行服務設站，增進行的便利性。 四、哺集乳室整潔可供使用。 五、提供無障礙友善空間。 六、穆斯林祈禱室參加朝拜方位、朝拜毯及屏風。 七、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「觀光遊憩」類特優獎。 八、無障礙廁所設置照護床。 九、大廳提供平日影片，連續假日提供國道疏運資訊。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		建議改進事項： 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。 二、為服務遊客需求，可新增專業研習課程以提昇服務品質。
4	南方澳遊客中心	優點： 一、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。 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。 三、哺集乳室整潔可供使用。 四、提供無障礙友善空間。 五、提供 3C 設備充電站。 建議改進事項： 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。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		二、為服務遊客需求，可新增專業研習課程以提昇服務品質。