

附表1 （交通部觀光署東部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	都歷遊客中心 (遊憩科)	185	273	177	182	92	909	114/3
2	綠島遊客中心 (綠島站)	177.5	267.5	175	177.5	91	888.5	114/6

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）（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）	優點及建議改進事項摘要	備註
	或單位名稱		
1	都歷遊客中心	優點： 一、官網運作正常，資訊更新即時。 二、服務人員衣著合規，服務態度親切有禮，整體接待品質良好。 三、環境整潔，設施維護良好，設有資訊查詢機及即時影像播放設備，現場展覽亦定期更新。 四、採單一服務窗口，並建立標準作業流程（SOP），能清楚運用地圖為遊客介紹周邊景點。 五、貼心設有輪椅、老花眼鏡等便民用品，並妥善處理遊客遺失物品。 六、透過建立工作群組簡化行政流程，有效提升聯繫與處理效率。 七、每月辦理至少30份滿意度問卷，並依據遊客意見進行實質改進，具回饋機制。 建議改進事項： 一、建議於現場明顯處設置「簡化服務措施」說明，讓遊客清楚了解本中心的便民服務內容。 二、可針對特定常見問題設計「專案式說明資料」或主題式導覽資源，提升資訊回應深度與精準度。 三、展覽內容雖有更新，但創新性略顯不足，建議可加入更多互動元素或在地原創內容，提升吸引力。 四、新設網路線仍有不穩定狀況，目前使用iTaiwan連線為主，建議強化連線穩定性。 五、問卷調查目前仍以紙本進行，建議增設數位化填寫管道（如觸控機台、掃碼連結等），便利遊客填寫與後續統計作業，並可將分析成果摘要張貼於服務台供參。	
2	綠島遊客中心	優點： 一、服務人員態度親切且專業，服裝整齊，整體形象良好。 二、宣導資料擺放位置明確，內容淺顯易懂，便於遊客快速理解。 三、採單一窗口服務，提升服務效率，展現良好服務熱忱。 四、哺乳室及飲水機設施完善，便利民眾使用。 五、提供智慧裝置充電服務，並有清楚標示，符合遊客需求。 六、展示當地特色產品，具有在地文化特色，增添參訪亮點。 建議改進事項： 一、遊客中心建物解說牌部分文字出現漆面剝落情形，建議重新上漆。 二、原為自動開啟的大門目前改為手動，遊客須自行推門進入，容易造成使用疑惑；且側門仍為自動門，建議統一出入口設計或加強引導標示，提升使用便利性與一致性。	