

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處114年7月至12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	<p><b>優點：</b></p> <p>1、整體環境：  (1)整體環境乾淨、整齊、清潔、舒適，空間寬敞，燈光明亮，有利遊客參訪。  (2)服務台乾淨整潔。  (3)地理位置與交通便利性（位台18線旁、入阿里山門戶、大型停車空間）</p> <p>2、硬體設備：  (1)完善的設施與服務（乾淨廁所、路易莎、旅遊資訊整合）。</p> <p>3、服務人員：  (1)服務人員有熱忱、態度佳。</p> <p>4、旅遊資訊：  (1)豐富的休閒與教育資源（多元景點、建築與環境設計、豐富展示內容），以及文化體驗與連結。</p> <p><b>建議改進事項：</b></p> <p>1、穆斯林祈禱室地面需加強清潔、層櫃有灰塵、充電線要增加轉接頭及外觀要裝修。</p> <p>2、哺乳室缺少通風設備，空氣不流通，內部有霉味，清潔度需加強改善；另育嬰室內物品老舊、有汙損，建議更新；入口處哺（集）乳室使用規範、室內服務台連絡鍵等未有英文說明，建議改善。</p> <p>3、建議戶外火車頭重新油漆，從遊客中心視角看到頭頂已生鏽。</p> <p>4、廁所淨下設施部分生鏽、略顯骯髒，建議更換。</p>

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		5、遊客中心櫃檯「禁止飲食」LOGO 貼紙脫落 6、無障礙公廁內標籤脫落。 7、Wifi 設備外露，建議隱藏。 8、館內部分電線（品）設施如入口處等區域，建議外觀裝修。 9、值班人員及志工應有名牌。 10、多媒體撥放室外六大主題 DM，署 logo 為舊版，請更新。 11、協助宣導之海報張貼位置凌亂。 12、標示建議不要用貼的。 13、館內部分解說文字未有英文字說明建議補上，另部分解說文字已脫落，建議改善。 14、創造你的阿里山立體戳章已損壞（有裂痕）請更新。 15、展示架展示物仍有署舊 logo 之產品，例如帽子、喔熊毛巾；覓遊阿里山展示罐為本處舊全銜，建議下架。
2	文峰遊客中心	<b>優點：</b> 1、整體環境 (1)遊客中心整體環境整潔明亮、公共空間維護良好、動線清楚、整體布置整潔明亮。 (2)整體環境整齊，清潔頻率及清潔度尚可。 2、硬體設備： (1)遊客中心賣店有各自特色，自主經營遊客會駐足停留消費。 (2)公廁環境乾淨，清潔度良好。 3、服務人員： (1)服務人員態度親切、接待熱情、態度佳、表現良好。 (2)紀錄表單齊全，行政管理機制健全。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>4、旅遊資訊：  (1)旅遊資訊手冊與看板完整，資訊充足，供友善旅遊諮詢。</p> <p>5、展示品擺設：  (1)原閒置製茶工序模擬機器，已重新營造佈置，位置及內容很符合茶之旅體驗之內容。</p> <p><b>建議改進事項：</b></p> <p>1、穆斯林祈禱室內放置雜物，影響美觀，室內堆置雜物請移除。</p> <p>2、入口天花板裝飾品部分掉落。</p> <p>3、館內小黑蚊多，建議改善。</p> <p>4、茶體驗區電視未撥放影片，倘維修中，請標註。</p> <p>5、茶體驗區互動感應失效、無反應，請巡檢時，同步測試系統是否可正常運作。</p> <p>6、假日遊客量大時，休憩區座位略顯不足。</p> <p>7、遊客中心樓梯加設止滑條。</p> <p>8、尖峰時段人力可能略顯不足，可評估排班調整或增加志工協助。</p> <p>9、建議入口可做應節布置。</p>