

附表2

交通部觀光署馬祖國家風景區管理處113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	南竿遊客中心	156	220	160	80	75	691	113.06
2	東引遊客中心	168	231	175	82	70	726	113.06

### 附表3

## 交通部觀光署馬祖國家風景區管理處113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	南竿遊客中心	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務人員服務態度親切，專業性佳。</li> <li>2. 提供電子看板及導覽機供遊客查詢旅遊資訊，內容正確、有效連結。</li> <li>3. 廁所內緊急電話，連接服務台正常且有人迅速接聽。</li> <li>4. 提供電子摺頁之 QR Code。</li> <li>4. 廁所及服務中心內部整潔需加強。</li> <li>5. 洗手台玻璃鏡面汙損，建議更新。</li> <li>6. 服務中心名稱(含英文)應一致(南竿遊客中心)。</li> <li>7. 紙本旅遊資訊(冊)需更新，如郵局、醫院…等民眾常使用到的資訊，若篇幅不大可將全縣各鄉資訊列入。</li> <li>8. 布告欄及海報張貼區未分類導致資訊不易閱讀，建議妥善分區管理。</li> <li>9. 提供遊客借閱的書籍刊物請堆放整齊。</li> <li>10. 新設充電區請增加標示；郵箱區亦請標示「服務台有代售郵票」之服務。</li> <li>11. VR 體驗，使用條件(購物5000元)門檻設定太高，建議降低。</li> <li>12. 牆壁汙損，建議粉刷。</li> <li>13. 儲物櫃內遺留雜物，建請於每日儲物櫃服務時間結束時要檢查清理。</li> <li>14. 簡易醫療箱，請檢視是否備有不提供遊客使用之藥品。</li> <li>15. 旅遊摺頁(紙本)請與時更新，分類清楚，並請於架上標示語言別。</li> <li>16. 螢幕設備故障，請先標示並請儘速維修。</li> </ol>
2	東引遊客中心	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 改建時建議一併納入改善事項：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 門首觀光署 LOGO 係舊版，請更新或移除。</li> <li>(2) 遊客中心服務台服務人員無法直接目視遊客進出，建議調整服務檯座向(位置)。</li> <li>(3) 遊客中心內靜態展示單調，建議增加介紹當地風情之展示。</li> <li>(4) 遊客中心前石頭銘牌標示「東引遊客服務中心」，請改正為「東引遊客中心」。</li> </ol> </li> <li>2. 遊客中心廁所指標標示不明確，請改善。</li> <li>3. 廁所內通道盆栽樹木枯死，請移除。</li> <li>4. 簡報室(播放)使用方式未標示。</li> <li>5. 臺灣觀光資訊網 QR Code 版，署改名稱未更新。</li> </ol>

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		6. 遊客中心內木製地板，油漆剝落，請改善。 7. 燈塔處公廁整潔，標示明顯。 8. 服務人員態度親切，專業度佳。 9. 書架式旅遊資訊有維護更新。